

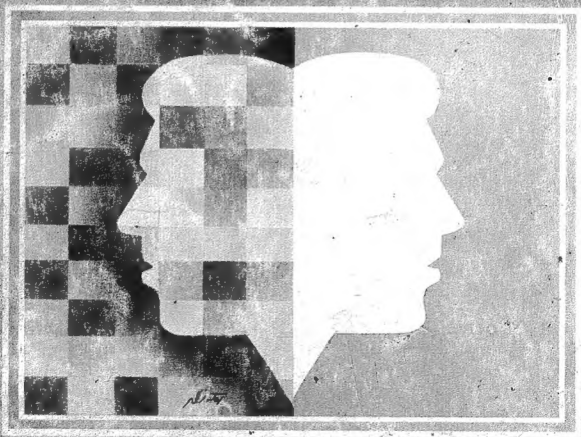
د. طريف شوقي فرج

استاذ علم النفس المساعد

كلية الآداب - جامعة القاهرة

توكيد الذات

مدخل لتنمية الكفاءة الشخصية



دار غريب
للطباعة والنشر والتوزيع
القاهرة

توكيد الذات

مدخل لتنمية الكفاءة الشخصية

تأليف

د. طريف شوقي فرج

أستاذ ورئيس قسم علم النفس
كلية أداب بنى سويف - جامعة القاهرة

دار غريب
للطباعة والنشر والتوزيع
القاهرة

الكتاب : توكيد الذات

المؤلف : د/ طريف شوقي فرج

رقم الإيداع : ١٤٧٣١ / ٩٨

الترقيم الدولي : 8 - 371 - 215 - 977 I. S. B. N.

حقوق الطبع والنشر والاقتباس محفوظة للناسخ ولا يسمح
بإعادة نشر هذا العمل كاملاً أو أى قسم من أقسامه ، بأى
شكل من أشكال النشر إلا بإذن كتابى من الناسخ
الناسخ : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع
شركة ذات مسئولية محدودة

الإدارة والطابع : ١٢ شارع نوبار لاطوغلى (القاهرة)

ت : ٧٩٤٢٠٧٩ فاكس ٧٩٥٤٣٢٤

التوزيع : دار غريب ٣،١ شارع كامل صدقى الفجالة - القاهرة

ت ٥٩٠٢١٠٧ - ٥٩١٧٩٥٩

إدارة التوزيع { ١٢٨ شارع مصطفى النحاس مدينة نصر - الدور الأول
والعرض الدائم } ت ٢٧٣٨١٤٢ - ٢٧٣٨١٤٣



إهداء

إلى من تعلمت على يديه أصول البحث وحرّفياته.
وتمثلت ، اقتداءً به ، مهارات الباحث وقيمه

أستاذي الحبيب
الدكتور/ عبد الحليم محمود السيد



محتويات الكتاب

الموضوع	الصفحة
المقدمة	١٥
الفصل الأول : توكيد الذات فى الميزان :	١٩
★ مدخل توكيدى	١٩
★ المشكلات التى يعانى منها الفرد فى حالة انخفاض مستوى توكيده.....	٢٤
- ظهور مشكلات بدنية واضطرابات سلوكية.....	٢٥
- وجود صعوبات فى العلاقات الشخصية.....	٢٨
- صعوبة مواجهة المشكلات فى العمل.....	٣١
- وهن العلاقات الأسرية.....	٣٦
- نشوء مشكلات ذات طابع اجتماعى وثقافى	٣٧
★ مزايا ارتفاع التوكيد.....	٣٨
- إقامة علاقات شخصية وثيقة ومشبعة.....	٣٩
- مواجهة المواقف المحرجة والتخلص من المأزق بكفاءة.....	٤٠
- التخفف من التوتر الشخصى الزائد للاستمتاع بالحياة.....	٤٢
- شيوع المشاركة الاجتماعية.....	٤٢
- تمتع أبناء الأقليات بقدر أكبر من الصحة النفسية.....	٤٤
الفصل الثانى : التوكيد والمؤكدون : الخصائص والملامح :	٤٩
★ التعريف الإجرائى للتوكيد.....	٥١
★ مكونات السلوك التوكيدى.....	٥٩
- المكونات غير اللفظية.....	٦٠
- المكونات اللفظية.....	٦٣

- ★ أبعاد السلوك التوكيدي في بعض قطاعات الثقافة المصرية..... ٧٢
- ★ أنماط التوكيد..... ٧٩
- التوكيد الأولي (المركز)..... ٨٠
- التوكيد التعاطفي (المَحْفُف)..... ٨٠
- التوكيد التصاعدي..... ٨١
- التوكيد التصاعدي..... ٨١
- ★ ملامح الشخص المؤكد، وغير المؤكد لذاته..... ٨٢
- ★ تمييز مفهوم التوكيد عن بعض المفاهيم المتداخلة معه: كالعدوان والمجاراة والإفصاح..... ٨٧

الفصل الثالث : طرق قياس التوكيد وأدواته :..... ٩٥

- ★ طرق قياس التوكيد..... ٩٧
- التقرير الذاتي..... ٩٨
- الملاحظة السلوكية..... ١٠٢
- تقديرات المحيطين بالفرد..... ١٠٦
- ★ المقاييس الشائعة للتوكيد..... ١٠٩
- ★ وصف مفصل لعملية إعداد مقياس للتوكيد في الثقافة المصرية..... ١١٥
- اختبار عينة القياس..... ١١٥
- إعداد بنود المقياس..... ١١٥
- تجربة الصياغة..... ١٢٠
- الجاذبية الاجتماعية للبنود..... ١٢٦
- التجانس الداخلي..... ١٢٨
- ثبات الأداء على المقياس..... ١٣٢
- صدق المقياس..... ١٣٤

الفصل الرابع : كيف يتشكل السلوك التوكيدي :..... ١٤١

- (محددات السلوك التوكيدي)..... ١٤٤
- ★ خصال الفرد..... ١٤٦

- متغيرات ديموجرافية : النوع ، والعمر ، والسلطة	١٤٦
- متغيرات مزاجية : القلق العام والاجتماعي	١٥٧
- متغيرات معرفية : الحوار الداخلي، وتوقع العواقب، ومفهوم الذات، والمعتقدات غير المنطقية	١٦٠
★ خصائص الطرف الآخر.....	١٧٠
- نوع الطرف الآخر.....	١٧٠
- الألفة بالطرف الآخر.....	١٧٤
- سلطة الطرف الآخر.....	١٧٨
★ خصائص موقف التفاعل.....	١٨٢
- مناسبة التفاعل.....	١٨٢
- مستوى صعوبة الموقف.....	١٨٣
- إدراك الموقف.....	١٨٤
- أهمية الموقف.....	١٨٥
- الحضور المكثف للآخرين في الموقف.....	١٨٦
★ خصائص السياق الثقافي للتفاعل.....	١٨٧
- التمييز الثقافي للتوكيد.....	١٨٨
- اتجاهات الثقافة نحو التوكيد.....	١٩٠
- الجزاء الثقافي للتوكيد.....	١٩١
- التنشئة التوكيدية والتدريب على التوكيد.....	١٩٢
- وفرة النماذج التوكيدية في الثقافة.....	١٩٣
★ محددات السلوك التوكيدي: نظرة عامة	١٩٥
الفصل الخامس : التدريب على السلوك التوكيدي :	١٩٩
★ تعريف التدريب التوكيدي.....	٢٠١
★ أهداف التدريب التوكيدي.....	٢٠٢
★ الجمهور المستهدف لخدمات التدريب التوكيدي.....	٢٠٤
★ أسباب انتشار ونبوع التدريب التوكيدي.....	٢١٥
★ البنية الفكرية التحتية للتدريب التوكيدي.....	٢١٨

الموضوع	الصفحة
- المسلمات	٢٢١
- الاستراتيجيات	٢٢٤
- المبادئ	٢٢٧
★ فنيات التدريب التوكيدي	٢٣١
- الاقتداء	٢٣٢
- تمثيل الدور	٢٣٥
- قلب الدور	٢٣٧
- التلقين	٢٣٨
- تكرار السلوك	٢٣٨
- التدعيم	٢٣٩
- إيقاف التفكير	٢٤٠
- الإصرار	٢٤٢
- إذابة الثلوج	٢٤٤
- الإرجاء	٢٤٥
- تطويق الغضب	٢٤٦
- التريث	٢٤٨
- التدريب على الاسترخاء	٢٥٠
- التغليب التوكيدي	٢٥٢
- التعمية	٢٥٣
- التقييم التخيلي	٢٥٤
- نزع الهيبة	٢٥٥
- الواجبات المنزلية	٢٥٦
★ إعداد برامج التدريب التوكيدي	٢٥٧
- بنية البرنامج	٢٥٨
- الإطار الزمني للبرنامج	٢٥٨
- محتوى وتسلسل الجلسات	٢٦٠
- بنية الجلسة	٢٦١

الموضوع	الصفحة
★ انتقاء المتدربين	٢٦٢
- الفرز الأولي للمتدربين	٢٦٢
- تقييم مستوى التوكيد العام والنوعى للفرد	٢٦٤
- تحديد المواقف المشكلة التى يصعب على الفرد توكيد ذاته فيها	٢٦٤
- تكوين المجموعة التدريبية	٢٦٦
★ تنفيذ برامج التدريب التوكيدى	٢٦٧
★ تقييم آثار برامج التدريب التوكيدى	٢٨٧
- محدّدات آثار برامج التدريب التوكيدى	٢٨٧
- طبيعة الآثار ومجالاتها	٢٨٨
- دوام الآثار	٢٨٩
- أساليب ومحكات تقييم آثار برامج التدريب التوكيدى	٢٩١
- انتقال آثار التدريب التوكيدى	٢٩٧
الفصل السادس : كيف تنمى توكيدك بنفسك :	٣٠١
★ التنمية النظامية والذاتية طريقان لتنمية السلوك التوكيدى	٣٠٣
★ مظاهر الارتقاء التوكيدى عبر الزمن	٣٠٦
- نمو المهارات التوكيدية	٣٠٦
- تمايز وتعقد المهارات التوكيدية	٣٠٧
- إتقان وصقل المهارات التوكيدية	٣٠٩
- التآزر والتكامل بين المهارات التوكيدية	٣١٠
- توظيف المهارات التوكيدية فى مجالات متنوعة ويصور مستحدثة	٣١٠
★ كيفية حدوث الارتقاء التوكيدى	٣١٢
- التثنية الأسرية التوكيدية	٣١٤
- الانفتاح على الخبرة	٣١٦
- التفاعل المكثف مع الآخرين	٣١٨
- التفكير بطريقة نقدية	٣١٩
- مستوى تدبّر الفرد ووعيه الدينى	٣٢٠

٣٢١	- العائد الفعلى للتوكيد
٣٢١	- الدربة الاجتماعية
٣٢٣	★ أساليب التنمية الذاتية للتوكيد
٣٢٤	- الوعي بالذات
٣٢٥	- المراقبة الذاتية
٣٢٦	- التحليل النقدي للذات
٣٢٧	- التقييم الذاتى
٣٢٨	- الملاحظة النشطة للآخرين
٣٢٩	- الحوار الذاتى
٣٣٠	- المرونة التوكيدية
٣٣١	- المثابرة والصرامة مع الذات
٣٣٢	- المحاسبة الذاتية
٣٣٣	★ كيف تخطط وتنفذ برنامجاً للتدريب الذاتى على التوكيد
٣٣٦	★ توجيهات وإرشادات تدريبية
٣٤٨	★ تقييم آثار برنامج التنمية الذاتية للتوكيد
٣٥١	الفصل السابع : قضايا متصلة بالتوكيد :
٣٥٤	★ توكيد الذات والتوافق الزوجى
٣٥٤	- تعريف التوافق الزوجى وأهميته
٣٥٦	- التفاوت التوكيدى والتوافق الزوجى
٣٥٨	- التوكيد فى العلاقات الجنسية بين الزوجين والتوافق الزوجى
٣٦٠	- التنشئة التوكيدية الزوجية والتوافق الزوجى
٣٦١	★ التوكيد والفعالية التنظيمية
٣٦٢	- توكيد القائد لذاته والفعالية التنظيمية
٣٦٥	- توكيد المروء لذاته والفعالية التنظيمية
٣٦٨	★ توكيد الذات والإبداع
٣٧٠	- التوكيد والاستقلالية الفكرية للمبدع

- التوكيد والقدرة على إشهار الأفكار الإبداعية..... ٣٧١
- دور التوكيد فى عملية تنمية الإبداع..... ٣٧٢
- دور الإبداع فى تنمية التوكيد..... ٣٧٣
- ★ التوكيد والشمع والحضارى الإسلامى..... ٣٧٦
- ملامح الشخصية المؤكدة فى الفكر والثقافة الإسلامية..... ٣٧٧
- السياسات الجزائية لتشجيع الممارسات التوكيدية فى
الحضارة الإسلامية..... ٣٩١
- دور التوكيد فى إبراز الهوية الإسلامية وبلوغ الغايات الحضارية..... ٣٩٣
- ★ التوكيد والفعالية الشخصية..... ٣٩٥
- هوية القائم بتقييم فعالية التوكيد..... ٣٩٦
- مؤشرات الحكم على فعالية التوكيد..... ٣٩٧
- مقومات الحكمة التوكيدية..... ٣٩٩
- المرونة التوكيدية..... ٤٠٠
- تخفيف حدة التوكيد..... ٤٠١
- الإيمان بعدم الحق المطلق فى التوكيد..... ٤٠٣
- الفراسة التوكيدية..... ٤٠٣
- تحمل توكيد الآخرين..... ٤٠٤
- التزام الممارسات التوكيدية بالقيم الإسلامية..... ٤٠٥
- ★ وبعد (خاتمة)..... ٤٠٦
- ★ المراجع ٤٠٩
- ★ الملاحق ٤٢٧

قائمة الأشكال والجدول الموجودة بالكتاب

الرقم	المحتوى	الصفحة
١	المشكلات الناجمة عن انخفاض التوكيد والمزايا التي تترتب على ارتفاعه.	٢٤
٢	خصائص السلوك التوكيدي.	٧٢
٣	تشبيعات متغيرات مقياس أبعاد السلوك التوكيدي على العوامل بعد التنوير المتعامد لدى عينات الدراسة الأربع.	٧٤
٤	أبعاد السلوك التوكيدي عبر عينات الدراسة الأربع.	٧٧
٥	الملامح النموذجية للشخص المؤكد، وغير المؤكد لذاته.	٨٢
٦	مقارنة بين سلوكيات المؤكد وغير المؤكد لذاته على العديد من المواقف اليومية التي يواجهونها.	٨٤
٧	أوجه المقارنة بين أبرز المقاييس الشائعة لقياس التوكيد.	١١٠
٨	الأسئلة المفتوحة للحصول على مواقف توكيدية من الأفراد العاديين.	١١٩
٩	التعديلات التي أجريت على مقياس أبعاد السلوك التوكيدي في ضوء تجربة الصياغة.	١٢٤
١٠	معاملات ارتباط الدرجة على المقاييس الفرعية بالدرجة الكلية لقياس التوكيد.	١٢٠
١١	معاملات ثبات بنود مقياس التوكيد مقدرة بمعامل الاتفاق بين التطبيقين.	١٢٣
١٢	متوسطات المجموعات منخفضة ومرتفعة القلق الاجتماعي على التوكيد.	١٢٥
١٣	دلالة الفرق بين منخفضي ومرتفعي كل من الحوار الإيجابي والسلبي من الإناث والذكور على التوكيد.	١٣٦
١٤	خريطة شارحة للتغيرات التي تسهم في تشكيل (محددات) السلوك التوكيدي.	١٤٥
١٥	دلالة الفرق بين متوسطي مجموعتي الذكور والإناث على المهارات النوعية للتوكيد.	١٤٩
١٦	دلالة الفرق بين متوسط الطلاب والموظفين على الجوانب النوعية للسلوك التوكيدي.	١٥٢
١٧	دلالة الفرق بين متوسط الطلاب والموظفين على الجوانب النوعية للسلوك التوكيدي.	١٥٤

قائمة الأشكال والجداول الموجودة بالكتاب

الرقم	المحتوى	الصفحة
١٨	دلالة الفرق بين الرؤساء والمرعوسين على أبعاد السلوك التوكيدي.	١٥٦
١٩	المقارنة بين متوسط توكيد عينات البحث الأربع في ظل تماثل واختلاف نوع الطرف الآخر.	١٧٢
٢٠	دلالة الفرق بين نسب معدلات صدور السلوك التوكيدي تبعاً لنوع الطرف الآخر لدى كل من عيّنتي الموظفين والموظفات.	١٧٣
٢١	الفروق بين متوسط عينات البحث الأربع في مستوى التوكيد في ظل ألفتهم وعدم ألفتهم بالطرف الآخر في موقف التفاعل.	١٧٥
٢٢	دلالة الفروق بين نسب معدلات صدور السلوك التوكيدي تبعاً لدى الألفة بالطرف الآخر لدى كل من عيّنتي الموظفين والموظفات.	١٧٧
٢٣	الفروق بين متوسط توكيد أفراد عينات البحث الأربع في ظل ارتفاع مقابل انخفاض سلطة الطرف الآخر.	١٧٩
٢٤	دلالة الفروق بين نسب معدلات صدور السلوك التوكيدي تبعاً لمستوى سلطة الطرف الآخر لدى عيّنتي الموظفين والموظفات.	١٨٠
٢٥	فئات الجمهور المستهدف لخدمات التدريب التوكيدي.	٢٠٥
٢٦	مسلمات وإستراتيجيات ومبادئ التدريب التوكيدي.	٢٢٠
٢٧	فنيات التدريب التوكيدي.	٢٣١
٢٨	مشهد توكيدي لشخص يؤكد يرفض الانقياد لرأى للآخر لا يوافق عليه.	٢٣٦
٢٩	كيفية تطبيق أسلوب إيقاف التفكير في برامج التدريب التوكيدي.	٢٤١
٣٠	حوار توكيدي بين شخص لحوح وآخر مصر (مؤكد).	٢٤٣
٣١	حوار توكيدي بين شخص مستدرج ومتريث (مؤكد).	٢٤٩
٣٢	المحتوى المعرفي والسلوكي لجلسات برنامج التدريب التوكيدي.	٢٦١
٣٣	نموذج مختصر لمصفوفة «جالازى» للكشف عن الصعوبات التوكيدية للفرد .	٢٦٥
٣٤	نماذج للفرقة بين الاستجابة العدوانية والمؤكدة وغير المؤكدة.	٢٦٩
٣٥	قائمة مقترحة ببعض الحقوق التوكيدية للفرد.	٢٧١
٣٦	المعتقدات غير المنطقية حول حقوق الفرد ومسئوليته، وما يجب أن يكون عليه سلوكه ، وعواقبه التي تعوق توكيده لذاته.	٢٧٣

قائمة الأشكال والجداول الموجودة بالكتاب

الرقم	المحتوى	الصفحة
٣٧	نماذج لبعض مواقف التقدم بمطالب أو رفضها.	٢٨١
٣٨	آليات ارتقاء السلوك التوكيدي.	٣١٤
٣٩	الأساليب التي قد يلجأ إليها الفرد لتنمية توكيده ذاتياً.	٣٢٤
٤٠	مجموعة من الإرشادات المقترحة لتنمية التوكيد ذاتياً.	٣٣٦
٤١	الأبعاد الأولية المفترضة لتفسير التقدم الحضارى.	٣٦٨
٤٢	كيفية تقييم نقاط القوة والضعف التوكيدي للشخص وللطرف الآخر.	٣٧٤
٤٣	مقومات الحكمة التوكيدية.	٣٩٩

مقدمة

تدافعت إلى عقلى ومنه مجموعة من الأفكار التى دفعتنى إلى الإقدام على خوض غمار هذه التجربة - المعاناة ، واتخاذ قرار بالشروع فى تأليف هذا الكتاب ، وأصارك القول - قارئى العزيز - بأن التفكير فى نشر أفكارك على الملأ وما يتطلبه ذلك من مثابرة وذأب، وتمحيص وتنقيح ، ومصارحة وموازنة، وترسيخ لقواعد، وإقرار لمبادئ، وتنظير لمواقف، وطرح لرؤى، وابتكار لصيغ لتنظيم ذلك الكم المتدفق من المطومات - كل هذه العمليات يجب أن يسبقها، ويواكبها، شحنة قوية من الدافعية لإعطاء انطلاقة البدء وتحمل مشقة الاستمرار، ويتلازم معها أيضاً، مراقبة عقلية وإدارية متواصلة من الذات، للحفاظ على التوجه المدعّم بالمنهجية والمرتكز إلى الموضوعية .

وقد وفّر لى تلك الشحنة مجموعة متنوعة من المبررات التى حثتني على البدء فى تلك المهمة، تمثلت فى تلك الرغبة فى نقل الأفكار والمعارف التى تراكت فى عقلى حول التوكيد إلى عقولكم ، بوصفها أفضل وعاء لحفظ تلك الأفكار، التى من شأنها أن تجعل الإنسان ، فى حالة تمثلها ، أكثر إنسانية. يضاف إلى ذلك أن المؤلف ، كالألم، يتحمل معاناة حمل أفكاره شهوراً بل سنوات عديدة تشوقاً لتلك اللحظة التى يراها فيها، مخطوطة، خارج عقله رأى العين ، ومن المتوقع أن تكون مختلفة ، بعض الشيء، حينئذ، ولا غرو فى ذلك فمن شأن تفاعلها مع الهواء الطلق للبيئة الثقافية والفكرية أن يغير، إلى حد ما، من طبيعتها ، فالآخرون، الذين يعدون محور تلك البيئة، كالمرآة نرى فى عيونهم. مرئود علمنا، وتحمل نظراتهم تعبيراً واضحاً حول ما يجب عمله وما يجب التخلّى عنه أيضاً، بما يثرى ويطور تلك المحاولة المبينة.

وهناك زوايا أخرى شكّل النظر منها دوافع إضافية لى لإخراج هذا العمل إلى النور، قوامها إحساسى من خلال مطالعتي، ومعايشتي ، وممارستي للتوكيد فى حياتي العلمية ، والعملية ، والشخصية بطلاوة الثمار التى أجنبيها من ورائه، وحيث إننى أرى بنفسى أن أكون إنانياً توكيدياً؛ لذا أجد أنه من الواجب على أن أطلع كل قارئى العربية

على هذه المنافع وأدله إلى سبيل الوصول إليها، فالدال على الخير، كما قال الهادي البشير.
كفأعله.

فضلا عن ذلك فإن الثقافة العربية في حاجة إلى مراجع متخصصة تتناول هذه الظاهرة الحيوية بصورة موسعة على نحو يتيسر معه فهمها على المستوى النظري، والتعامل معها من المنظور التطبيقي، وبما أن الإنتاج الفكري في هذا الموضوع ينبع في معظمه من جهود غربية، فإن نقل هذا التراث إلى العربية يعد ، في حد ذاته ، هدفا مشروعا وكافيا، وبطبيعة الحال فإننا لم نكتفِ بتحقيق ذلك الهدف فقط، بل ذهبنا مذهباً آخر في التعامل مع هذا الموضوع يرتكز إلى الغوص في التراث الذي أفرزته الحضارة الإسلامية، والتي تشكل عمقنا الفكري الإستراتيجي ، ووضع أيدينا على ما يزر به من وقائع ، سواء على مستوى النظم الاجتماعية، أو الممارسات اليومية للأفراد ، حكماً ومحكومين، بهدف الكشف عن معالم الثقافة التوكيدية فيه، والتي كانت تعد ركيزة جوهرية لضمان استمرار مسيرة تلك الحضارة والحفاظ على مكتسباتها، وهو ما يساعدنا على تصميم وتخطيط إستراتيجية للتعامل مع التوكيد في ثقافتنا العربية المعاصرة، نمزج فيها بين جهود أسلافنا الأقدمين، ومعاصرنا سواء كانوا من بنى جيلنا أم شركائنا في الحضارة الإنسانية قاطبة ، في نسج فريد يتواءم مع طابعنا الثقافي المتفرد.

ومن منطلق أن شعار علم النفس المعاصر أننا نعلم لنعمل بما علمناه ، وحيث إن العلم أضفى ، أو يجب أن يكون كذلك ، مسخراً لخدمة الإنسان . ارتقاء بقدراته ، وتوظيفاً لإمكاناته إلى الحدود القصوى لها، وتخفيفاً لمعاناته، وتغلباً على مشكلاته لتحسين نوعية حياته- فإبنتى إعمالاً لهذا التوجه، وبما أن اهتمامي بهذا المجال بدأ منذ ما يقرب من ثلاثة عشر عاماً اطلعت فيها على جهود متنوعة لباحثين متميزين ، غرباً وشرقاً، وتعاملت بإبانتها مع الكثير من الأفراد نوى التوكيد المنخفض ، وأدركت مدى معاناتهم وخساراتهم من جراء ذلك، ورصدت ، في المقابل، كم يجنى مرتفعو التوكيد من فوائد، وكيف يتجنبون الوقوع في العديد من المشكلات ، أو يتخلصون منها نتيجة لما يحوزونه من مهارات توكيدية؛ لذا فقد حرصت على أن أضع هذه الخلاصات بين أيديكم حتى توظفوها لبلوغ تلك الغايات. وحرى بالذكر أنكم ستعلمون ، حينئذ، مدى نفع علم النفس لكم ومن ثم ستضعونه في المكانة اللائقة التي يستحقها في نفوسكم.

بالإضافة إلى ذلك فإن الباحث منا، حين تتراكم معارفه فى موضوع معين ، يسعى نظرا لمحبيديه طاقاته وقدراته الاستيعابية، ولاندهاشه المتواصل بأفكار جديدة، ولرغبته فى تطوير ذاته- إلى نقل أفكاره حول الموضوع الذى كان يشغله فى حقبة معينة إلى الآخرين حتى يتفرغ ، ويعكف على احتضان فكرة جديدة ، وتأصيلها ، وتعميقها ، وتحويلها إلى إجراءات ملموسة قابلة للاستثمار على المستوى البشرى، لكى تأخذ مسار سابقتها ، وبذا يسهم فى إثراء ثقافته ، وتنوير عقول أبنائها، وتزويدهم بالقدر المناسب من المعرفة الذى يمكنهم من السيطرة النسبية على حياتهم الشخصية ، من جهة ، ويسهم فى تطوير قدراته، وتجديد أفكاره بصورة متواصلة من الجهة الأخرى.

ويجب أن نوضح ، فى هذا المقام ، نقطة هامة قوامها أن للقارئ حقاً فى الحصول على تلك المعرفة ، فهى ليست هبة من الباحثين، لأن مما يُعوِّق تقدم أى ثقافة ، ويحول دون تحضرها أن يحتفظ من ينجم من أبنائها فى اكتشاف أو الوصول إلى القوانين التى تحكم تطور وارتقاء قدرة أو مهارة ما، كالإبداع أو التوكيد، مثلاً، بما توصل إليه ويحجم عن تزويد معاصريه من الزملاء والمتقنين والمواطنين العاديين، بما لديه من معرفة ظناً منه أنها سر قوته، ومن ثم يتعامل معها كالطلاسم التى يجب ألا يعرف أسرارها سواء، وهو ، كما نعتقد، مناخ لا يسمح بالتقدم الفكرى للأمة ، ولا التقدم الشخصى أيضاً، لأن من يجعل أفكاره حبسية عقله فقط لن يُطوِّرها ، بالقدر الكافى، فالتطوير مرهون بعرضها على الآخرين، وتلقى عائدات منهم لتحسينها ، فضلاً عن أن تشبثه بأفكاره لن يُمكنه من الانطلاق نحو موضوع جديد ، أو الانتباه لفكرة مستحدثة، وهو ما يؤدي، على المدى البعيد، إلى عطب تلك الأفكار، وانتهاء مدة صلاحيتها قبل الاستفادة المرجوة منها بالقدر المطلوب.

وبناء على ذلك كان لزاماً علينا لكى ندفع حركة التقدم الفكرى.. قدماً، أن نجعل تلك المعرفة متاحة لمن يرغب فى، ويقدر على استخدامها والاستفادة منها.

وحتى نتمكن من تحقيق تلك الطموحات ووضع الرؤى العلمية موضع التنفيذ فقد شرعنا فى تأليف هذا الكتاب، وكرسناه للتعامل مع الجوانب المتنوعة لظاهرة التوكيد حيث يُعنى فصله الأول ببيان مبررات الاهتمام بالتوكيد وطبيعة المشكلات التى تترتب على انخفاضه والمزايا الناتجة عن ارتفاعه. أما الفصل الثانى فقد خصصناه لتعريف مفهوم التوكيد ، وتجديد مكوناته اللفظية وغير اللفظية، وأنماطه ، ورسومنا فيه صورة بالكلمات

للملاح الشخص المؤكد وغير المؤكد ، وحاولنا أن نميز بينه وبين كل من مفهوم العنوان والمجارة والإفصاح.

وعرضنا في **الفصل الثالث** للطرق المستخدمة في قياس التوكيد، مصحوبة بنبهة من أهم المقاييس الشائعة لقياسه في كل من الثقافة الغربية والعربية ، ووصف مفصل لخطوات بناء مقياس للتوكيد في الثقافة المصرية، ويحوى **الفصل الرابع** إطاراً مقترحاً لفهم وتفسير السلوك التوكيدي يتضمن أربع فئات من محدثاته تتصل بكل من خصال الفرد، والطرف الآخر، وخصائص موقف التفاعل ، والسياق الثقافي المحيط، وفي **الفصل الخامس** عرضنا لمفهوم التدريب التوكيدي ، وطبيعة أهدافه، والجمهور المستهدف لخدماته، ومبررات ذبوعه، والمسلطات والمبادئ التي يقوم عليها، وفنياته، وخطوات إعداد برامجها، وسبل تنفيذها، وكيفية تقييم آثارها، ومدى بقاء، وانتقال ، تلك الآثار، ويحوى **الفصل السادس** تصورا مقترحاً لكيفية إعداد وتنفيذ برامج يتمكن الفرد بواسطتها من تنمية توكيده ذاتياً، وناقشنا في **الفصل السابع** والأخير طبيعة العلاقة بين التوكيد وبعض الظواهر ذات الصلة الوثيقة به مثل : التوافق الزواجي، والفعالية التنظيمية، والإبداع، وحاولنا الكشف عن دور التوكيد في الحضارة الإسلامية ، وكيفية الاستخدام الحكيم للتوكيد على نحو يُعظّم فعاليته .

وبعد، فإنه من الضروري أن أفضى إليكم بأن آخر طموحاتي في هذا السياق يتمثل في أن تخف حدة مشكلات من يقرءون هذا الكتاب ممن يعانون من نقص التوكيد سواء على المستوى الشخصي ، أو العائلي ، أو العملي ، أو الاجتماعي لأنني سأعتبر أن مقدار ما ينزاح من معاناتهم ، حينئذ، مؤشر لنجاحي، وهو ما سيزيد من سعادتي، ويزودني بدفعة جديدة للاستمرار في تطوير هذه المحاولة.

ونختماً أصارحكم القول ، قرائي المتأبرين ، أنني بذلت في هذا العمل أقصى ما يمكنني من جهد، وما يسعني من طاقة، وإذا فإنني أنكرُ القارئ الناقد ، وهو يطالع هذا العمل أنه بمثابة محاولة أولية لتوظيف العلم في مواجهة مشكلة تؤرق قطاعات عديدة في مجتمعاتنا العربية، ومن ثم فإنه يجب أن ينظر إلى ما يستوجب النقد به من زاوية عثرات المجتهد، الذي إن أخطأ فله أجر، وليس من قبيل زلات الخبير التي تستحق العقاب المُنْفُظ.

وَعَلَى اللَّهِ تَصَدُّقُ السَّيِّئِ

المؤلف

طاريف شوقي فرج

٢٠٠٢/١٠/١٣

« إن الذين يعجزون عن التعبير عن
مشاعرهم وآرائهم، عادة ما يدفعون
ثمناً باهظاً من جراء ذلك »
(دافيسون ونيل)



الفصل الأول

توكيد الذات في الميزان

المحتويات

- مدخل توكيدي
- المشكلات التي يعاني منها الفرد
- في حالة انخفاض مستوى
- توكيده
- مزايا ارتفاع التوكيد.

هل تجد صعوبة في أن :

- تبدأ حديثاً مع شخص تقابله لأول مرة ؟.
- تتفق رأياً قاله أحد الزملاء ترى عدم منطقيته ؟.
- تقاوم إلحاح شخص ذى مكانة كبيرة لحملك على الاتفاق معه فيما يقول من أراء لا تقتنع بها ؟.
- تعلن أمام أصدقائك بعدوك عن رأى سابق تبين لك عدم صوابه ؟.
- تبدي إعجابك بذكاء وحسن تصرف أحد الزملاء في موقف معين ؟.
- تعود إلى موظف أنهى معاملة لك بعد مغادرة مكتبه توا للاستفسار عن أشياء أخرى ؟.
- تبلغ صديقاً بالاعتذار عن موعد مسبق بينكما بسبب أمر طارئ ؟.
- تطالب زميلاً عزيزاً بكتاب قيم استعاره منك منذ مدة طويلة ولم يعده إليك ؟.
- ترفض طلباً لأحد الزملاء بالشهادة على وثيقة رسمية قد يترتب عليها بعض المسئوليات ؟.
- تعرض على سائق سيارة أجرة يحاول تحميل عدد من الركاب أكثر مما تسعه السيارة ؟.
- تطلب من أحد الأقرباء الذى يطرق بابك العودة في وقت آخر لعدم وجود أحد في المنزل غيرك ؟.
- تستفسر ممن يطلب منك إبداء رأيك في أحد الأشخاص حول نوافع هذا الطلب ؟.
- تنبه أبناء ضيوفك الأشقياء إلى عدم اللعب بالأشياء القابلة للكسر في منزلك ؟.
- تلفت نظر زميل لعدم دقة بعض أجزاء في الرواية التى يحكيها لك ؟.
- تمسك بوجهة نظر تقتنع بها حتى ولو لم تعجب أصدقائك ؟.
- تهنى منافسك بعد فوزه عليك ؟.
- ترفض دعوة وجهها إليك أحد الزملاء وإن ألح عليك ما دمت لا تشعر برغبة في تلبيةها ؟.
- تلمح لضيف أتى بدون موعد سابق وجلس لمدة طويلة أنك مشغول جداً في المذاكرة ؟.

- ترفض الإجابة عن سؤال شخصي وجهه لك أحد الزملاء وتوضح له أنه ليس من حقه أن يسألك مثل هذا السؤال ؟.
 - تدعو زميلاً لتبادل الزيارات الأسرية بينكما ؟.
 - تعذر عن أداء خدمة يطلبها منك أحد الأصدقاء لأنها فوق طاقتك ؟.
 - تخبر صديقاً أنك غاضب منه أو عاتب عليه لتصرف معين صدر عنه ؟.
 - تخرج على تصرف غير لائق صدر عن زميلك ، من الجنس الآخر ، في العمل ؟.
 - تعبر عن امتنانك وعرفانك ، لفظياً ، لمن يثنى على شيء طيب فعلته ؟.
 - تُركِّز عينيك على من تصافحه ؟.
 - تخرج من محل تفرجت فيه على سلع متعددة دون شراء أى شيء منها ؟.
 - تسأل الأستاذ أن يعيد شرح جزئية معينة لم تفهمها ؟.
 - تقاوم إلحاح وضغوط أحد الأصدقاء ليفعلك إلى الوقوف في صفه ضد آخر ؟.
 - تُوجه نقداً لاذكاً في نقطة معينة أمام الآخرين ؟.
 - تشرح لقریب أتى أو ينوى زيارتك أثناء العمل أن القواعد لا تسمح بذلك ؟.
 - تستأذن رئيسك في الاطلاع على تقرير مفصل أولاً قبل التوقيع عليه مع أنه يريدك أن توقع عليه بسرعة ؟.
 - تطلب من المحاضر أن يرفع صوته قليلاً حتى تستطيع سماعه بوضوح ؟.
 - تسأل شخصاً يقف أمام منزلك في وقت متأخر ليلاً عما يريد ؟.
 - تشرح لأستاذك الذي وبخك على خطأ لم ترتكبه ، أمام الزملاء ، نتيجة سوء فهم ، حقيقة الموقف ؟.
 - تناقش قريباً أكبر منك سنّاً فيما يوجهه إليك من انتقادات ؟.
- إذا كانت إجابتك بنعم على معظم هذه الأسئلة ، أى أنك تجد صعوبة في مواجهة المواقف السابقة ، فانت ممن يحتاجون ، وبإلحاق ، إلى قراءة هذا الكتاب والإبحار عبر صفحاته حتى الصفحة الأخيرة ، والتي نعتقد أنك ستصبح شخصاً مختلفاً عندما تصل إليها مقارنة بهذه الصفحة. لأنك ستكون ممن ينطبق عليهم المثل القائل .. « إنك لن تضع قدميك في نفس ماء النهر مرتين أبداً ».

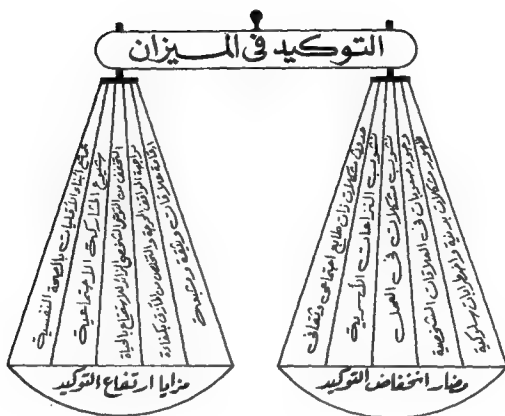
إن من يجد صعوبة في التعامل مع المواقف السابقة ، أو مثيلاتها ، ويضطر للتصرف بطريقة مختلفة عما يرغب فيه يطلق عليه علماء النفس «شخصاً غير مركزه للنه».

ويوصف مثل ذلك الشخص عادة بأنه «عاجز عن الدفاع عن حقوقه الخاصة» ، ويصعب عليه التعبير عن مشاعره ، ورغباته ، ومعتقداته ، وآرائه ، ويسعى إلى إرضاء الآخرين دائماً ، ولكنه لا يرضى عن نفسه إلا نادراً ، لأنه يشعر بالعجز عن فعل أشياء يرغبها ، ويفعل أشياء كثيرة لا يرغبها ، وقليلاً ما ينجز أهدافه ، وعلى الرغم من أن الآخرين يشعرون بالندم لأجله إلا أنهم يحققون أهدافهم على حسابه» . (١٦٦ : ١٦٩) وبما أننا نستمد قوة الدفع للمضى قدماً في الاهتمام بظاهرة ما من خلال ما يترتب على نقصانها من مصاعب ، أو ما يعود علينا من منافع في حالة توافرها؛ لذا فإنه مما حدا بعلماء النفس المحدثين للعناية بظاهرة تأكيد الذات (*) تلك الآثار الضارة الناجمة عن انخفاض مستوى تأكيد الفرد سواء على الصعيد الشخصي أو الاجتماعي ، فضلاً عما يؤمل جنيته من ثمار على تلك الأصعدة في حالة ارتفاع مستوى توكيده، وبناء على ذلك فإن الخطوة الأولى في تناولنا لموضوع السلوك التوكيدي (**) ستتمثل في إبراز هذين الجانبين - أي المشكلات التي يعاني منها الفرد في حالة انخفاض مستوى توكيده بالإضافة إلى المزايا التي تنتج عن ارتفاع توكيده .

وبشكل هذان الجانبان المبررات الكافية لتكريس هذا العمل للتعامل مع ظاهرة تأكيد الذات قياساً وفهماً وتنمية. وسنعرض فيما يلي من صفحات للعناصر الفرعية المنترجة تحت هذين الجانبين ، والتي يوضحها الشكل التالي رقم (١).

(*) Assertiveness

(**) Assertive behavior



شكل رقم (١)

يبين المشكلات الناجمة عن انخفاض

التوكيد والمزايا المترتبة على ارتفاعه

ونعرض فيما يلي لكل فئة مما يحويها الشكل السابق بصورة مفصلة على النحو

الآتي :

أولاً : المشكلات التي يعاني منها الفرد في حالة انخفاض مستوى توكيده :

بما أن استبصارنا بمواطن الخطر ومظاهر الضرر المرتبطة بظاهرة ما تستثير انتباهنا ، ومخاوفنا ، ومن ثم اهتمامنا بدرجة أكبر من المزايا المتوقعة ، ولا غرابة في ذلك ، فنحن نقلق على صحبتنا حين نرى المرضى عقب زيارة صديق بالمستشفى ، وليس حين نتعامل مع الأصحاء الذين يحيطون بنا من كل جانب، ومن ثم سينصب اهتمامنا أولاً على الكشف عن الأعراض الناجمة عن انخفاض التوكيد على كل من الفرد والمجتمع. وكدأب

الباحثين الذين طبعهم العلم بطابعه ، وروشتهم المنهجية بتحديداتها ، فإن تفكير الباحث ينصرف عادة، أول ما ينصرف إلى تصنيف ما يتعامل معه من مفردات في فئات حتى يسهل فهمها ، وبالتالي ، معالجتها ، لذا سنقدم تصنيفاً مقترحاً لتلك الأضرار يتضمن الفئات التالية :

(أ) ظهور شكوى بنية واضطرابات سلوكية.

(ب) وجود صعوبات في العلاقات الشخصية.

(جـ) صعوبة مواجهة المشكلات في العمل.

(د) وهن العلاقات الأسرية.

(هـ) نشوء مشكلات ذات طابع اجتماعي وثقافي.

(أ) ظهور شكوى ببدنية واضطرابات سلوكية.

من المتوقع أن ينعكس انخفاض التوكيد سلباً على الفرد في عدة صور ، بدنية وسلوكية ، سنكتفي ببيان ما نعتقد أنه أكثرها شيوعاً وأثراً وهي :

١ - يؤدي عجز الفرد عن التعبير عن مشاعره السلبية (إظهار الغضب من تصرف غير مناسب ، أو الاحتجاج على أوضاع غير لائقة) في المواقف التي تستوجب ذلك إلى عدم تفريغ شحنة التوتر المصاحبة لها مما ينجم عنه ، عادة ، بعض الآثار السلبية كأن يتضاقل شعوره بالرضا ، ويزداد إحساسه بالوحدة ، والاكتئاب (١٦٤) وقد أشارت ، في هذا الصدد ، دراسة أجراها « شان » Chan على مجموعة من الطلاب الصينيين أن المكتئبين كانوا أقل توكيدا مقارنة بغير المكتئبين (١٦٤) ، فالأقل توكيدا يصعب عليهم الإفشاء بما يحملونه من هموم ، أو ما يشعرون به من معاناة ، ويميلون ، في المقابل، إلى اجترارها ذاتيا مما يضخم من آثارها النفسية والبدنية، وهو ما قد يؤدي إلى ظهور بعض الأمراض النفسجسمية لديهم.

وهناك شواهد متعددة تبرز هذه الآثار الضارة لانخفاض التوكيد أشار إليها العديد من الباحثين في دراسة أجراها المؤلف ، حيث ذكرت إحدى المبحوثات، على سبيل المثال ، ما يلي « سمعت بينما كنت أسير في رحلات الكلية التي أدرس بها مع زميلة لي «صابة بشلل الأطفال أحد الطلاب يقول : إن الكلية أصبحت مستشعر، فما كان من زميلتي إلا أن بكت وأنا كذلك » .

وقال آخر : « حدثت مشادة بينى وبين أحد أقاربي المقربين جداً فما كان منى إلا أن ذهبت إلى بيتى ، وضربت لوح زجاج يحبس فجرت ، لأنه من الإحسان أن أخسر جزءاً من نفسى بدلاً من أن أخسر ذلك القريب » .

أى أن الفرد الذى يعجز عن التصرف بصورة مؤكدة فى مثل تلك المواقف ، سيدفع ثمن عجزه هذا من صحته النفسية ، والبدنية أيضاً ، مع أن من تسبب فى هذا الموقف هو من يجب عليه تسديد « فاتورة » إساعاته لا الفرد ، فعلى سبيل المثال كان بإمكان الطالبة المصابة بالشلل ، إن كان لديها خلفية عن كيفية ممارسة السلوك التوكيدى ، أن تلقن مثل هذا السفیه المستهين بمعاناتها درساً فى الأخلاق وضرورة احترام معاناة الناس ، أو على أقل تقدير ، تشكو إلى المسئولين لكى لا يجرؤ على تكرار فعلته تلك ثانية بدلاً من هذه الدموع الغالية التى ذرفتھا والتي تعد استنزافاً لرصيدھا من الاستقرار والصحة النفسية . وكان بمقدور ذلك الطالب الذى جرح نفسه حتى لا يخسر قريبه ، الذى أذاه ، أن يوضح له مدى ما ألحقته به تلك التصرفات من ضرر نفسى ، ويدعوه إلى عدم تكرارھا ، فالقربة كعلاقة حميمة ليست مجموعة حقوق فقط بل تقتضى أيضاً الالتزام بواجبات معينة نحو الطرف الآخر ، وإلا ما كان لها معنى حينئذ .

٢ - من شأن القدر المنخفض من توكيد الفرد أن يزيد من احتمال تورطه فى أداء أنواع من السلوك المشكل نتيجة الخضوع لمحاولات الآخرين فرض وجهات نظرهم عليه ، وعجزه عن قول (لا) لأقرانه الذين يحاولون إغواؤه بالتورط فى أنشطة مخالفة أو سلوكيات لا يرغبها (١٠٠ : ٥٤٢) .

ويفترض « مارلات » Marlatt ، فى هذا الصدد ، أن عدداً من المشكلات التى تؤدى إلى بدء التعاطى أو العودة إليه - لن يحاولون الإقلاع عنه - تكمن فى عجز الفرد عن رفض الضغوط الاجتماعية لبدء التعاطى ، أى عجزه عن رفض مطالب الآخرين ، وهى من بين المهارات النوعية للتوكيد . وفى هذا السياق تشير نتائج دراسات « سوف وأخرون » إلى أن الخضوع لضغوط الأقران من أهم العوامل المؤدية لبدء التعاطى ، حيث قرر خمسة وخمسون بالمائة (٥٥٪) من أفراد عينة البحث من الطلاب الذين جربوا الانوية المؤثرة فى الأعصاب ، وثمانون بالمائة (٨٠٪) ممن جربوا تعاطى الكحوليات ، وتسعون بالمائة (٩٠٪) ممن جربوا تعاطى المخدرات ، أنهم وقعوا تحت الضغط ، أو الإغواء من الآخرين ، سواء كانوا أصدقاء ، أو أقرباء ، أو زملاء (١٧ : ٣٤ - ٣٥) .

ويوجد دليل تجريبي يدعم النور المفترض لانخفاض التوكيد في التورط في التعاطى حيث استخدم « ميلار ، وزملاؤه » Miller et al. أساليب التدريب التوكيدي على نحو أدى إلى تعليم الراغبين في الامتناع عن التعاطى مهارة رفض الدعوة للتعاطى، وكان لهذا التدريب أثر إيجابي في تحسين مهارات المبحوثين وقدرتهم على رفض العودة للتعاطى (١٦٠ : ٦٤٠).

يضاف إلى ذلك أن عدم توكيد الفرد يجعله عاجزاً عن مواجهة مشكلاته ، أو الأشخاص الذين يؤذونه ، ومن ثم يتصاعد تورطه، ولا يجد أمامه ، حينئذ ، من سبيل سوى المخدر كوسيلة سهلة لتخفيف تورطه. ومصدراً لهذا التباطيل يشير « غانم » إلى أن المتفحص لكتب جماعة المدمنين المجهولين^(*) (A-A) يجد أنهم يعترفون فعلاً بأنهم يعانون من الخجل ، وأنه إحدى السمات البارزة عند معظمهم . ويُردف قائلاً : وأعتقد من خلال خبرتي العلاجية أن الأمر كذلك، فالمدمن نظراً لأنه يفقد إلى التلقائية يعجز عن إيجاد حل عملي لكل مشكلة أو موقف يواجهه، ومن ثم يلجأ إلى المخدر بوصفه وسيلة للمواجهة (٢٢).

ولا يقتصر الأمر على التعاطى، بل هناك ظواهر سلوكية مرضية أخرى تعد إفراساً للتوكيد المنخفض من قبيل الجنوح حيث تبين أن الجانحين المودعين في إحدى المؤسسات العقابية أقل توكيداً من غير الجانحين، ولديهم صعوبة في التحكم في مشاعرهم وانفعالاتهم أثناء التفاعل مع الآخرين مما يجعلهم أقل قدرة على إدارة علاقاتهم الاجتماعية بكفاءة وبناء عليه فهم في حاجة أشد لتدريبهم على تلك المهارات (١٥٠).

والنصح أيضاً أن العنف يرتبط بالتوكيد المنخفض، ذلك أن مرتفع التوكيد يستطيع تخفيف تورطه، أولاً بأول، وحل صراعاته من خلال أساليب توكيدية كالاحتجاج ، أو أن يطلب من الآخر تغيير سلوكه، أو يعاتبه، أو ينبهه إلى ضرورة الامتناع عن أفعال معينة غير مقبولة من وجهة نظره، في حين أن غير المؤكد لذاته، أو الإنسان « الجملي » إذا جاز لنا إطلاق تلك التسمية عليه، يميل إلى تخزين ربود أفعاله، وانفعالاته، وتورطاته حتى تتراكم ، وقد يحولها إلى صورة عنف بدني بعد ذلك إما بصورة شعورية أو لا شعورية ، وقد اطلعت في كتب التراث على واقعة تتسق مع هذا التصور حيث أرتج على معن بن

(*) Alcoholic Anonymous.

زائلة حين صعد إلى المنبر، أى عجز عن الخطابة أمام الناس ، فضرب المنبر برجله ثم قال: فتى حروب ، لا فتى منابر (٢ : ج٢ ، ٢٥٧) أى أنه حول شحنته التوتورية التي عجز عن تفريغها من خلال الخطابة ، نظراً لنقص توكيده، إلى صورة عنوانية نحو المنبر، كهدف بديل للمستمعين الذين تسببوا في وضعه في هذا الموقف الحرج.

(ب) وجود صعوبات في العلاقات الشخصية :

تعتبر صعوبات العلاقات الشخصية(*) من بين الشكاوى الشائعة لدى منخفضى التوكيد؛ نظراً لأن العجز عن التعبير عن المشاعر الإيجابية نحو الآخرين (إبداء الإعجاب بصدق) قد يؤدي إلى صعوبة إقامة علاقة اجتماعية وثيقة مما يقلل من التوافق النفسي للفرد (١٠٠ : ٥٣٠) ، وتشير الصحيفة الأمريكية «فيرجينيا إيرونزي» Virginia Ironsi في هذا المجال إلى أن بريدها يمثل بخطابات لأناس ينتابهم توتر شديد عندما يتحدثون في حفل، وخائفين من أن يرفض الآخرون إقامة علاقة معهم (١٤١ : ٧ - ٨) وقد تبين في أحد المسوح أن (٩٠٪) من المبحوثين غير راضين عن أسلوب تعاملهم مع مشكلاتهم مع الآخرين فهم إما سلبيون أو عنوانيون وهو ما يوولد لديهم الشعور بعدم الكفاءة الاجتماعية (١:٥٥)، وهناك مظاهر متعددة تتجسد فيها صعوبات العلاقات الشخصية الناتجة عن تدنى مستوى توكيد الفرد من أكثرها شيوعاً ما يلي :

١ - الخشية من مواجهة الآخرين ، وصعوبة التعبير عن المشاعر الذاتية ، أو الآراء الشخصية في حضورهم . فمن فضل القول أن الصعوبة الأساسية لدى منخفضى التوكيد تتمثل في أن وجود آخرين في المواقف التي يواجهونها يكف قدرتهم على الإفصاح عما بداخلهم ، أو الإعلان عن مواقفهم ، فضلاً عن الاعتقاد بأن الآخرين سيقومونهم بصورة سلبية ، وهو ما يترتب عليه الشعور بالكبر (١٥٧)، الذي يدفع بهم إلى التهيب من الآخرين، والرغبة في الانعزال عنهم، والذي قد يؤدي، بدوره، إلى نشوء بعض الأعراض الاكتئابية ، وهو ما يجعل من مواجهة الآخرين حدثاً عصيباً، يضطرون للتعرض المتكرر له، ويجب الإشارة إلى أن هذه الحالة ليست مقصورة على الناس العاديين بل قد تشمل على القوم ، والمشاهير أيضاً، وأحب أن أسوق في هذا السياق واقعة تاريخية تعبر عن هذا الموقف بطلها « بنطافورس » ابن أحد الملوك الإغريقين الذي كان يعدّه والده لخلافته يرويه

(*) Interpersonal relations

لنا أفلاطون الذي كان مسئولاً عن بيت الحكمة حينئذ وأستاذاً لولى العهد المرتقب حيث يقول : « أقام الملك يوم العيد حفلاً كبيراً للاحتفاء بابنه ، والاستماع للحكمة التي تعلمها ، ويعد تحصيلها شرطاً لتتصيبه حكيماً مقبلاً للمملكة بأسرها ، وبينما كان الجمهور محتشداً لسماع ابن الملك صعدت المنبر ، ودعوت بنطافورس ، وأمرت أن يلقي على مسامع الحضور ما تعلمه ، وخلاصة ما اكتسبه فوقف جامداً كالصنم ، ولم يستطع بعد كل التشجيع أن يفوه ولو بكلمة واحدة من الحكمة فأسقط في يدي » (٢٠:٤) .

ندعونا هذه الواقعة لطرح سؤال تخيلي مفاده :

تُرى ماذا كان سيكون عليه الأمر لو تدرّب بنطافورس على تأكيد الذات ، وتمرس على مواجهة تلك المواقف مسبقاً كجزء من متطلبات تعليمه ؟ .
والإجابة بالطبع أن الأمر سيكون مختلفاً حينذاك ، لأن هذا التدريب كان سيمكنه من إبراز مهاراته وقدراته بصورة أفضل .

وتحوى كتب التراث الإسلامي وقائع مشابهة لولاة ارتج عليهم ، ولم يتمكنوا من الخطابة حين واجهوا الجمهور الذين سيحكمونه ، أو الترحيب بمن يستقبلونه متغماً حدث مع يزيد بن أبي سفيان حين قدم إلى الشام والياً عليها سيدنا أبي بكر الصديق ، خطب الناس فأرتج عليه ، فعاد إلى الحمد فأرتج عليه ، فعاد إلى الحمد فأرتج عليه (فشل توكيدي) فقال : يا أهل الشام عسى الله أن يجعل من بعد عسر يسرا ، ويعد عي بيانا ، وأنتم إلى إمام فاعل أحوج منكم إلى إمام قائل (نقد ذاتي) (٣٧)

وإذا انتقلنا إلى واقعنا المعاصر سنلمح المزيد من الوقائع التي تكشف حجم الخسائر التي قد يدفعها الأفراد من جراء انخفاض قدرتهم على مواجهة الآخرين ، ومما أسوقه في هذا السياق ما ذكرته إحدى الحالات قائلة : « حين لمع لي أحد زملائني في العمل إنه يريد الارتباط بي ، وهو متزوج ، ولا أخيه ، فما كان مني إلا أن تركت عملي وانتقلت لعمل آخر حتى أبدأش رؤيته نهائياً » .

أي أن عجزها عن مواجهة مثل هذا الموقف ، الذي يسهل على كثيرين غيرها التصدي له ، جعلها تفضل خسارة عملها ، وما قد يترتب على الانتقال منه إلى آخر من صعوبات ، على مواجهة هذا الزميل وإبلاغه بقرارها الرافض .

وقالت أخرى : « عندما أكون مشغولة فى المذاكرة ، ويجسء خيف ثقيل بدون موعد سابق ، ويجلس لمدة طويلة أخطر لترك المذاكرة ، والجلوس معه والقيام بواجب ضيافته، لكنى أشعر بالضيق لضياح اليوم بدون مذاكرة» .

حرى بالذكر أن هاتين الفتاتين كان بإمكانهما مواجهة هذه المواقف بحسم حيث تبلغ الأولى هذا الزميل غير المرغوب فيه برفضها مباشرة، وتوضح الثانية لهذا الضيف ، بعد القيام بواجب الضيافة الأساسى ، طبيعة موقفها حتى لا تتحمل هى كل الخسارة فى الموقف، وذلك إذا تلقنا جرعة من التريب التوكيدى.

وحين ننظر إلى الموضوع من زاوية أخرى سنجد أن خشية الفرد غير المؤكد من مواجهة الآخرين، ورغبته فى تجنبهم من شأنه أن يُضَيِّع عليه فرص لقاء أشخاص مفيدين، ومتميزين بزيونه بالمزيد من الخبرات الكفيلة بتمكينه من حل مشكلاته الحالية ، وتلافى الوقوع فى أخرى مستقبلية، فضلاً عن أنهم قد يكونون بمثابة حقل تجارب يصقل من خالهم مهاراته التفاعلية مما يجعل حياته أكثر خصوبة وإثماراً.

٢ - العجز عن التصدى لمحاولات الآخرين استغلال الفرد . من المشاهد أن كل فرد يُضطرُّ ، فى حالات عديدة ، للتعامل مع أشخاص يسعون إلى الحط من قدره، وتحقيق مكاسب على حسابهِ، كذلك الذى يسعى إلى تسفيه وجهة نظر الآخرين، أوالذى يتصيد لهم الأخطاء، أو يحرص على أن يضع نفسه فى صورة الضحية مع أنه الذى هيا الظروف لذلك، أو الذى يلقى مسئولية الفشل على الآخرين، أو الذى يهمل الجوانب الإيجابية ويعنى فقط بالسلبية مع أنها قليلة ، كالباحث عن النقطة السوداء فى الثوب الأبيض، أو من يعمل على توريث الآخرين وتحريضهم على النزاع، أو من يستفزهم ليفعلوا ما يريد ، ويرتكبوا خطأ يدينهم ويبرئه (٢٦) . مثل هؤلاء الأشخاص الطفيليين يُفضَّلون أن يكون الفرد غير مؤكد لذاته حتى يضحي مرتعاً تتوحش فيه انتهازيتهم ، ومن ثم يجب علينا التحلى بقدر مرتفع من التوكيد حتى نبين لهم وعينا بمسلكتهم ، واعتراضنا عليه، ونبذنا له، وأن نواجههم بحزم صيانة لحقوقنا، وحماية لأنفسنا، وأن نحثهم على البحث عن مسلك آخر ، والعودة إلى الطرق الإنسانية فى التعامل معنا.

٣ - صعوبة إقامة علاقات وثيقة وصحية مع الآخرين . على الرغم من أن إقامة علاقة وطيدة تنسم بالندية مع المحيطين بنا تعد أمراً ضرورياً فى حياتنا، فبدونها يصعب علينا العيش أسوياء نفسياً- إلا أنه من الملاحظ أن غير المؤكدين يصعب عليهم إقامة مثل

تلك العلاقات نظراً لأنها تتطلب نمطاً من التفاعلات المتوازنة، بين طرفيها، التي لا تنطوي على خضوع أحدهما للآخر أو سيطرته عليه ، وإنما الدوران معاً في مدار واحد ككائنين مستقلين ، وهو ما يتطلب تعبير كل طرف عن رأيه، الذي قد يختلف شيئاً ما عن رأى الآخر، والنظر لمشكلة صديقه من زاوية مختلفة لم يتطرق إليها ذلك الصديق، بدلاً من الاكتفاء بمجاراته، فهذا أكثر نفعاً له ، فصديقك من صدقك لا من صدقك، وكذا إخباره بمكانته الأثيرة لديه حتى يشجعه على الاقتراب منه بدرجة أكبر، ويكافئه على ما قد يبذل من تضحيات - صغيرة أو كبيرة - من أجله ، ويلفت نظره أيضاً إلى الجوانب غير المرغوبة في سلوكه، ويدعوه إلى تغييرها كي تتحسن صورته في عيون الآخرين ، فكما هو معروف فإن تقديم عائلته (*) للفرد حول سلوكه من أنجح طرق تغيير السلوك في الوجهة المرغوبة ، فعلى سبيل المثال حين نجيب على ذات الامتحان عدة مرات دون معرفة مواطن الخطأ، من معلمنا ، فلن تتحسن درجاتنا بصورة دالة، مثلما الحال لو أجبنا عنه مرة ثانية فقط بعد أن يخبرنا بأخطائنا، ويعتبر الأمر بالنسبة للصديق غير المؤكد مشابهاً لذلك حيث إننا لو كررنا أمامه سلوكاً معيناً عشرات المرات مثل : مقاطعة الآخرين أثناء الحديث معهم، وهو ما قد يؤدي إلى الإضرار بعلاقتنا بهم؛ فإنه لا يلفت انتباهنا لذلك، ومن ثم سنستمر في إصدار هذا السلوك ، في حين أنه لو كان مؤكداً لذاته فسرعان ما يخبرنا بأن هذا السلوك يخل بقواعد وأداب الإنصات الفعال المطلوب لنشأة وبقاء العلاقات الوثيقة مع الآخرين ، ومن ثم سنعمل على تحاشيه، ومن ثم نجني المزايا العديدة نتيجة لذلك ، ومن هذا المنطلق يمكننا القول بأن إشباع الحاجات النفسية المتعددة للطرف الآخر في العلاقة ، ونقده لتطويره، وتحسين صورته لن يتسنى إلا على يد صديق مؤكد لذاته. ومن هنا فإن انخفاض التوكيد يحول دون إقامة وتوطيد علاقات وثيقة مع الآخرين .

(ج) صعوبة مواجهة المشكلات في العمل :

هناك العديد من المشكلات التي قد يعزى تعرض الفرد لها في العمل ، أو عجزه عن مواجهتها ، أو ميله إلى تجنبها ، أو التعامل معها بطريقة غير صحيحة حين تحدث إلى انخفاض توكيده ومن بين أهم هذه المشكلات ما يأتي :

١ - اجتياز مقابلة الترشيح للعمل : من المفترض أن يقلل ضعف مهارة الفرد على توكيد ذاته إبان مقابلة الترشيح للعمل من احتمال اجتيازها بنجاح من عدة زوايا منها: أنه يحد من قدرته على تقييم نفسه بصورة جيدة تعبر عن إمكانياته الفعلية، ويجعل

(*) Feed back

من الصعب عليه مواجهة من يقوم بتقييمه بصورة تتم عن اعتداده بنفسه، ولا يُمكنه من الرد على الاستفسارات المطلوبة بصورة واضحة، بل ويحول دون توجيهه بعض الاستفسارات حول المؤسسة للقائمين بالمقابلة بما يوضح الصورة أمامه، فهذا حقه أيضاً، فهي علاقة تعاقدية بين طرفين وليست علاقة استجداء من طرف لآخر ، لأن غياب تلك المعلومات قد يؤثر سلباً على مستقبله فيها، وسيجعل قراره بالالتحاق بها أكثر عرضة للمراجعة (٦٦) ، وحرى بالذكر أن أهمية تلك المهارات ستزداد في ظل التوسع في التخصصة – والتي يتوقع أن يتكرر في ظلها تعرض الفرد لإجراء مقابلات الحصول على عمل بمعدل أكبر من ذي قبل.

٢- تزايد ضغوط العمل وصعوبة مواجهتها : انصب الاهتمام فيما مضى حول أثر ضغوط العمل على الجوانب العضوية كأمراض الشرايين وضغط الدم، في حين وجّه القليل من الانتباه إلى العلاقة بين السلوك التوكيدي والضغط (٨٦) ، وهو ما يدعونا لإلقاء نظرة سريعة على هذه المسألة ، لاعتقادنا بأهمية الدور الذي يمارسه انخفاض التوكيد فيها، فعلى سبيل المثال، من شأن عدم توكيد الفرد لذاته في العمل أن يؤدي ، كما يشير «جامبريل» gambrill ، إلى أن يصبح الفرد معرضاً لضغوط أشد من زملائه، من قبيل أن يُكَلَّف بأعمال آخرين دون وجه حق (١٠٠ : ٥٣٤) ، يضاف إلى ذلك أن فشله في التعبير عن أفكاره، ومشاعره، أو تعبيره عنها بطريقة فيها مبالغة في الخنوع يجعلهم أقل اعتناءً به مما يشكل ضغوطاً إضافية عليه. (٨٦)، ولعلنا نلاحظ في سياقات عديدة أن هناك بعض الأفراد الأكثر تميزاً من حيث الكفاءة الفنية في العمل والأكثر بذلاً للجهد، واضطراباً بالمهام الرئيسية في جماعة العمل إلا أنهم ، نظراً لانخفاض توكيدهم، أقلهم حصولاً على المزايا، حتى أنه يصعب على غير المطلعين على خبايا تلك الجماعة اكتشاف أنهم الأعمدة التي ترتفع عليها هامات بقية أعضائها؛ إنهم كالطاهي الذي يُعد الأطباق الشهية التي يستمتع بها رواد المطعم، ولا يراه أحد منهم، لأنهم لا يرون إلا النادل الذي يحملها إليهم فقط.

وهناك جانب آخر للموقف قوامه أن إساءة استخدام التوكيد، والتي قد تأخذ صوراً متعددة من قبيل عدم التمييز بين التوكيد والعنوان، أو ممارسته بصورة مباشرة ومفرطة، قد يزيد من سوء الفهم بين الزملاء إذ قد يعتقدون أن الفرد يستعمله للحصول على مزايا على حسابهم، وكذلك فقد يُنكره الرؤساء كأحد أشكال التحدي، والكبرياء ، مما يدفعهم

لتبنى اتجاهات سلبية نحو الفرد ، وإتيان ممارسات استفزازية ضده ، لكسر شوكرته ، وهو ما يعد منبعاً إضافياً للضغط عليه . وبهذا يكون التوكيد المرتفع ليس وسيلة لتقليل الضغط بل لتأجيجه .

٣ - التحرش الجنسي (*) بالمرأة العاملة : بعد التوسع في عمالة المرأة ظهرت نوعية جديدة من المشكلات التي تتعرض لها وتعاني منها بسبب انخفاض توكيدها ، وبالإستدلال العكسي فإن ارتفاع توكيدها قد يكفيها مشقة الوقوع في براثنها ، أو يساعدها على الخروج منها إذا حدث ذلك . ومع وعينا بأن هذه المشكلات متنوعة من قبيل : صراع دور الزوجة - الأم - الموظفة ، ومشكلات المرأة القائدة ، إلا أننا سننتخب أكثر هذه المشكلات التصاقاً بانخفاض التوكيد ألا وهي مشكلة التحرش الجنسي بالمرأة العاملة ، والذي يعرف بأنه « توجيه إشارات وتلميحات جنسية للضحية ، وإبداء الرغبة بصورة صريحة في إقامة علاقة جنسية معها ، وعلى الرغم من أنها لا تُرُحَّب ، أو تستجيب ، بل وقد تستنكر تلك الدعوات إلا أن المتحرش قد يتمادى ويصدر أفعالا لفظية وبدنية ذات طبيعة جنسية نحوها ، وذلك في ظل التهديد بإثارة الصعوبات لها في عملها مما يعوق تقدمها المهني ، والتي قد تصل إلى درجة الفصل من العمل ، إن لم تستجب لما يريد » (١٩٢) .

وتمثل خطورة تلك المشكلة بالإضافة إلى ما تسببه من أضرار مباشرة للمرأة في أنها تولد المزيد من المشكلات اللاحقة لأسرتها ، وعلاقاتها الاجتماعية ، وتشكل تعديا على قيم المجتمع . ومن المفترض أن منشأ هذه المشكلة يتمثل في أن أماكن العمل تخلق فرصا متزايدة للاختلاط المكثف بين المرأة والرجال ، فضلا عن أن التصورات المسبقة - غير الدقيقة - حول المرأة التي تشغل بعض المهن كالسكرتيرة ، وكذلك سوء فهم وتفسير هؤلاء الرجال بعض سلوكياتها ، كالاهتمام المفرط بمظهرها وأناقته الذي قد يفهم - أحيانا - على أنه دعوة ضمنية للاقتراب منها والاعتراء عليها ، بالإضافة إلى أن النظام الهرمي الذي يعطى صلاحيات متزايدة لرجل (الرئيس) على امرأة ، كل ذلك وغيره ، أدى إلى تفشي ظاهرة التحرش الجنسي بالمرأة العاملة . ومن ثم نشطت الهيئات البحثية في دراستها لتقييم معدل انتشارها ، بصورة موضوعية ، وتقصى أسباب حدوثها ، واقتراح السبل لمواجهتها ، وحرى بالذكر أن أول حالة تحرش جنسي وصلت إلى المحكمة العليا الأمريكية في عام (١٩٨٦) . وقد تبين في أحد المسوح الحديثة أن (٤٢٪) من النساء ادعين

(*) Sexual harassment

التعرض له في العمل (١٩٢) وقد أشارت ، في هذا السياق أيضا ، دراسة للمركز القومي الأمريكي لبحوث المرأة إلى تعرض (٥٠٪) من العاملات للتحرش الجنسي ، واول مرة واحدة أثناء الخدمة ، بل إن الظاهرة قد أخذت شكلا أكثر شذوذا ، وغرابة ، حيث تم تسجيل (١٠٪) من حالات التحرش ضد رجال أيضا ، وذلك في عام ١٩٩٤ (١٠٥) . ويبدو أن هذا الموقف الحرج يكاد يكون عاما ، فهو لا يقتصر على المرأة الغربية بل إنه يطول المرأة العاملة اليابانية كذلك ، حيث بينت إحصاءات حكومية هناك أن (٢٦٪) من العاملات يتعرضن « للميكوهارا » Sekuhara وهي التسمية اليابانية للتحرش الجنسي .

ويفترض طبعية الحال ، وجود مثل تلك الحالات في ثقافتنا المصرية والعربية على الرغم من أنه ينقصنا البيانات الرسمية التي تقدم تقديرات تقريبية لها ، نظرا لازدياد أعداد العاملات ، والتوسع في المنشآت الصغيرة للقطاع الخاص ، والتي يتوقع أن تزيد فرص التحرش فيها نظرا لتعاظم صلاحيات وقوة المدير أو صاحب المؤسسة على فصل أو مكافأة الضحية ، فضلا عن أنها قد تتفاعل معه لمد طويلة على انفراد . وقد تأخذ الظاهرة طابعا تصاعديا حيث تكفى المرأة برفض أو صد التحرش الجنسي البدني فقط ، وتتقبل أو تقف مكتوفة الأيدي حيال الإشارات والتلميحات اللفظية ، ولا تأخذ موقفا حازما منها مما يؤدي إلى اعتقاده برضاها ، ومن ثم يشرع في محاولة التحرش البدني بها ثانية وهكذا وقد تأخذ المسألة منحى آخر ، خطرا أيضا حيث تعناد المرأة على سماع إشارات الرجال وتلميحاتهم ، والتي قد تتم بشكل تلقائي أمامها ، وتعتبرها شيئا عاديا ، مما قد يشجعها على مشاركتهم إياها بصور متنوعة فيما بعد ، وهو ما قد يعنى تدهورا في القيم الأخلاقية للمجتمع بشكل عام .

أما فيما يتعلق بمواصفات المتحرش فقد توصلت دراسة أجراها مكتب إدارة العاملين بالولايات المتحدة إلى أنه :

- ★ يكون أكبر سنا من الضحية .
- ★ عمره ما بين ٢٠ - ٢٩ عاما .
- ★ متزوج (٦٧ ٪ منهم كانوا كذلك) .
- ★ تربطه علاقة عمل بالضحية تزيد عن ستة أشهر .
- ★ من نفس العرق .

★ مارس التحرش من قبل (مدمن تحرش) .

★ يبدأ بالتحدث عن ظروف حياته الخاصة وتعاسته العائلية .

★ يعلق ويثني على أزياء المرأة المعنية بنفسها .

أي أن هناك مقدمات يتسلل من خلالها المتحرش إلى العالم الشخصى للضحية ، وإن لم تصده بحزم ، مبكرا ، يتقدم خطوة جديدة للأمام ، وقد عبرت إحدى الحالات التى التقى بها المؤلف عن ذلك الموقف بقولها :

« عندما يوجه لى احد الزملاء سؤالاً شخصياً ، وأشعر أن من حقى ألا اجيب عنه فإننى احاول بقدر الإمكان عدم إجوابه ، واجيب عليه بصورة عامة » ، وهى ، كما يشير فحوى كلامها ، دعوة له للتقدم إلى الأمام فى الأرض المفتوحة .

ويلاحظ أن عجز الضحية عن الاعتراض على هذه التصرفات ، سواء بصورة شخصية أو رسمية نظرا لانخفاض توكيدها يشجعه على التمدد . وفى محاولة من الجهات الرسمية فى الغرب لمقاومة التحرش أصدرت مجموعة من الإرشادات لتجنبه ابتداءً ، وأما إن تعذر ذلك فعلى المرأة العاملة مواجهته ، وينطوى أهم عنصر للمواجهة على مقاومتها للضغوط التى يمارسها المتحرش ، وعدم التردد فى التوجه للرئيس الأعلى ، ودعوة الزملاء للشهادة معها على ما حدث (١١٣) ، وهى عناصر يصعب على من تفتقر للتوكيد المرتفع القيام بها ، ومن ثم فإن تنمية قدرة المرأة على توكيد ذاتها تسهم فى تحصينها ضد ما قد تتعرض له من عمليات التحرش تلك لأنه يجعلها قادرة على مواجهة ، وردع مقدمات التحرش (التلميحات والإشارات) التى تكون بمثابة « جس نبض » حينئذ ، حتى لا تتحول إلى سلوك ، أما إن سدر المتحرش فى غيّه ، وأقدم على الإتيان ببعض السلوكيات التحرشية فعليها أن تصدى له بحسم وألا تجد غضاضة فى إبلاغ المسؤولين الأعلى حتى لا تصبح عرضة لابتزازه اعتقاداً منه أنه يصعب على المرأة الإبلاغ عن مثل تلك الأفعال حتى لا تشهر بنفسها وتتشوش على سمعتها . ولنا فى قصة المرأة العربية المؤكدة لذاتها التى أوردتها « اليوسى » فى كتابه « زهر الالك » أسوة حسنة فى مثل هذا الموقف حيث يروى أن امرأة مرت بقوم فى بنى نمير فأخذوا ينظرون إليها ، ويتواصفونها (تحرش جنسى) ، فقالت : قبحكم الله يا بنى نمير ، ما امتثلتم واحدة من التين : لا قول الله تعالى حيث يقول : ﴿ قُلْ لِلْمُؤْمِنِينَ يَفْضُوا مِنْ أَنْبَارِهِمْ ﴾ « النور : ٢٠ » ، ولا قول جرير حيث يقول :

ففض الطرف إنك من نعيم فلا كعبا بلغت ولا كلابا

فأفحيموا بذلك وذهبوا (٤٦ ، ج١ : ٢٦٦). تكشف هذه الواقعة وغيرها عن الدور الهام للتوكيد فى حماية المرأة ذاتيا مما قد تتعرض له من مشكلات خارج منزلها سواء فى عملها ، أو طريقها ، أو أماكن تسوقها . إننا فى حاجة لتدريب وتشجيع المرأة سواء كانت عاملة أو طالبة أو أرملة أو ربة منزل والتي تضطرها ظروفها إلى أن تسير منفردة فى طريق أو تستقل وسائل مواصلات مزدحمة على أن تواجه تلك التحرشات وتردعها بنفسها لأنها إذا انتظرت دعم الآخرين فقد لا يأتى أو يأتىها بعد فوات الأوان .

(د) وهن العلاقات الأسرية :

سينصب اهتمامنا فى هذا المقام على الكشف عن دور انخفاض التوكيد فى نشأة وتصاعد المشكلات بين كافة أفراد الأسرة : الزوج وزوجته ، والوالدين ، والأبناء ، والإخوة فيما بينهم ، وليس على دور الأسرة فى تشكيل مستوى التوكيد ، فهذا موضع اهتمام فصل آخر .

حين نحل الظواهر السلبية بين أفراد الأسرة من قبيل : ضعف الروابط الوجدانية بين أعضائها ، وانقطاع الحوار ، والتراشق اللفظي ، والانفجارات الانفعالية المتبادلة ، والطلاق ، وهروب الأبناء ، وتقادم النزاعات العنيفة سواء بين الوالدين أو فيما بين الإخوة ، سنجد أن نقص التوكيد يسهم فى نشوئها حيث إنه ، بالإضافة إلى بعض المتغيرات الأخرى، يكرس تلك البيئة المواتية لظهور تلك المشكلات نتيجة مسؤوليته عن غياب العديد من الممارسات الإيجابية التى يكون لها دور بارز فى تجنب حدوث تلك المشكلات أو التغلب عليها عندما تلوح فى الأفق ، وهناك نماذج متعددة لتلك الممارسات غير التوكيدية التى تُرسى هذا المناخ غير المواتى من قبيل : الامتناع عن توجيه الشكر للام حين تأتى للابن بما يريد ، أو علم نقد تصرف غير ملائم من أخ « إغلاق التلفزيون أو تحويل قنواته دون استئذان من يشاهده » أو علم التعليق على قرار اتخذه الأب ، أو سلوك صدر عن الأم « ضرب أحد الإخوة قبل تحذيره » ، أو علم إظهار القلق والاهتمام بتأخر الزوج من موعدة المعتاد ، أو تلافى طلب المشورة من الأب فى مسألة محيرة ، أو عدم الاستفسار من الأخت عن أحوالها مع أن ملامح وجهها توحى بالهم ، ومما يدعم ذلك التحليل المبدئى أنه قد تبين فى دراسة أجريت على (١٢) عائلة ، بها أفراد مرضى نفسيا ، وأخرى مكافئة لها لا يعانى

أفرادها من مشكلات نفسية، أن السلوك التوكيدي المنخفض أكثر شيوعاً في الأولى مقارنة بالثانية (١٨٢) .

(هـ) نشوء مشكلات ذات طابع اجتماعي وثقافي :

يترتب على انخفاض التوكيد داخل ثقافة معينة عدد من المشكلات التي قد تثير متاعب لأبنائها فضلاً عن أنها تقلل من قيمة تلك الثقافة ومكانتها في المحيط الدولي ، بشكل عام ، وتمثل أبرز تلك المشكلات في :

١ - **شيوع روح المجارة في الثقافة :** يمكن القول ، بشكل عام ، بوجود شعوب غير مؤكدة (مجازية) (٥١) ، وهو ما يعنى ضمناً غياب روح المبادرة ، والاستقلالية ، و شيوع السلوك الاتباعي فيها ، الذي قد يولد لدى أفرادها شعوراً بأنهم أمة من الخراف (١:٥٥) وحرى بالذكر أن المجارة الناتجة عن عجز الفرد عن توكيد ذاته ، والإعلان عن اختلافه عما يراه الآخرون ، وعدم الاقتناع به تصبح مشكلة حقا حين تكون الظواهر السلوكية الشائعة في الثقافة ، والتي يقلدها الآخرون ذات طابع سلبي مثل : التفكير الخرافي أو التشنئة اللاعقلانية ، أو غياب التفكير النقدي ، أو النفور من الإفصاح عن المشاعر ، واستهجان الاختلاف المبرر في الرأي ، أو الانزعاج من كثرة طرح الأسئلة في المواقف التعليمية . والاهتمام المفرط برأي الآخرين ، وسهولة تغيير المراء لأزيانها مجرد عدم إعجاب الآخرين بها مع أنها مناسبة (١٧٨) .

أما إن اتبع الآخرون سلوكيات قديمة كاحترام الأكبر سناً ، وإعطاء أولوية للنساء في أماكن الخدمة ، والتبرع لجمعيات خيرية ، أو الالتزام بأداء الشعائر الدينية ، أو أن تكون المجارة قراراً شخصياً مثلما هو الحال في الثقافات الجمعية التي يؤمن الفرد فيها بأنه لا قيمة له بدون جماعته ، وأن كل أهدافه يجب أن تصاغ في إطار أهداف الجماعة ، ومن ثم قبلوها إياها نجاح له ، أو أن التزام الفرد بأهداف جماعته يجعله غير راغب في نقدها ، أو التعبير عن اختلافه معها بعد ما أعلن التزامه بها سلفاً (٥١) ، وفي مثل تلك الحالات فإن المجارة لن تدخل في إطار الظواهر المشكلة .

٢ - **ضآلة احتمالات التغيير الاجتماعي :** حين يشيع عدم التوكيد في ثقافة

ما يصعب على أبنائها الإيمان بقدرتهم على المبادرة ، وتغيير الأوضاع الاجتماعية غير المقبولة فيها من قبيل : **تدني احترام حقوق الإنسان ، أو تفشي الفساد الاجتماعي أو**

التبعية لأمة أخرى على المستوى الاقتصادي أو السياسي ، ذلك أن عدم الرضا عن الواقع الاجتماعي المنقوص يتطلب قدرا مرتفعا من المهارات التوكيدية لإعلانه بصورة لا تضع الفرد ، أو الجماعة ، في صورة المتمرد حتى يتقبل منه الآخرون دعوته بوصفها دعوة إصلاحية معبرة عنهم ، أو ما يطلق عليه معارضة من داخل النظام كما يقول الساسة ، وحتى تكون لديه القدرة على استقطاب تلك الجماهير في صفه ، وكما هو معلوم فإن تلك العملية الاستقطابية تتطلب إعلان الجماعة أحكامها وقراراتها بوضوح في القضايا المطروحة ، وبيان مبررات ذلك . وهي ، حين ننقق في الأمر ، مكونات توكيدية ، فضلا عن أن إعلان البديل المقترح لإزالة تلك الحالة من عدم الرضا يحتاج ، هو أيضا ، قدرا مرتفعا من التوكيد ، وبين هاتين العمليتين ، إعلان عدم الرضا واقتراح البديل ، تحدث ممارسات وتفاعلات وسيطة عديدة تستلزم التفاوض ، والتحاور ، والإقدام ، والإحجام ، والمناورة ، وهو ما يجعل التوكيد أمراً ضرورياً حينذاك ، وحين ندرس مسيرة تاريخ حركات التغيير الاجتماعي التي يقودها المصلحون الاجتماعيون والدينيون سنحصل على العديد من الأدلة الواقعية التي تدعم هذا التصور .

ما سبق ذكره من وقائع ، وطرحه من تحليلات ، يكشف عن حجم الأضرار التي تحيق بالفرد ، والمجتمع من جراء التوكيد المنخفض ، ولكن ماذا عن المزايا التي بإمكان هذه الأطراف الحصول عليها كنتيجة لارتفاع توكيدهم ؟
هذا ما سنسعى للإجابة عنه في الفقرات التالية :

ثانياً : مزايا ارتفاع التوكيد :

عرضنا فيما سبق لأحد وجهي العملة ، والذي يتمثل في المضار الناجمة عن انخفاض التوكيد ، والآن سينصب اهتمامنا على ثانيها ، ألا وهو المزايا التي يخبرها الفرد حين يرتفع مستوى توكيده إبان تفاعله في دوائر حياته المتنوعة سواء الخاصة ، أو العملية ، أو الأسرية أو العائلية أو الاجتماعية – تلك المزايا التي يتضائل معها ما قد يسببه التوكيد المرتفع من مشكلات جانبية ، كما الهواء ، والتي تكشف عن أهمية أن يتبنى الفرد فلسفة توكيدية توجه سلوكه اليومي ، مؤداها .. **كن مؤكلاً لكن حياً** ، فنحن نعيش لنؤكد ذاتنا ، ونؤكد ذاتنا أيضا ، لنعيش ، حياة نستحقها كبشر له كرامة أثبتها الله لنا وحبانا إياها ، ويتمثل أهم هذه المنافع التي يثمرها التوكيد فيما يلي :

- (أ) إقامة علاقات شخصية وثيقة ومشبعة .
 (ب) مواجهة المواقف المحرجة والتخلص من المآزق بكفاءة .
 (ج) التخفف من التوتر الشخصى الزائد للاستمتاع بالحياة .
 (د) شيوع المشاركة الاجتماعية .
 (هـ) تمتع أبناء الأقليات بقدر أكبر من الصحة النفسية .

(١) إقامة علاقات شخصية وثيقة ومشبعة :

كما أننا نلمح مربود سلوكنا فى عيون الآخرين، فنرى كم هو حسن أم قبيح ، كذلك فالآخرون فى حاجة، أيضا، لأن يروا أثر تصرفاتهم فى عيوننا حتى يقرروا هل يستمرون فى هذا الاتجاه أم أنهم بحاجة إلى عملية تجميل لسلوكهم. وفى كل الأحوال يجب لكى تتم عمليات التقييم المتبادل تلك أن تكون لدينا القدرة على التعبير عما فى نفوسنا من مشاعر ورغبات، وأن نبليغ الآخرين، ونبيلغونا كذلك، بأرائنا وتصوراتنا فيما يفعلون ، وهى مهارات توكيدية ، حتى نتقرب من بعضنا البعض بدرجة أكبر بما يسمح بحدوث عمليات التجاذب، والانتقاء ، وتصعيد شخص معين من بين المحيطين بنا إلى مرتبة الصديق ، وهى مكانة يصعب أن يرقى إليها إلا القليل منهم .

وتفصيل ذلك الموقف أن من يتعامل معك يريد أن يلمس رد فعلك على سلوكه والساعى إلى التقرب إليك ، والذى يجسده استجاباتك اللفظية ، وغير اللفظية نحوه ، فإن رأى تقديرا منك لما يفعل تشجع فى الاقتراب منك بدرجة أكبر ، وهكذا أنت أيضا ، أى أنك مطالب وفقا لهذا التصور ، ومن المتوقع أن يساعدك التوكيد المرتفع على هذا ، أن تعبر على المستوى اللفظى وغير اللفظى لصديقك عن امتنانك لجماله ، ووده ، وتضحياته حتى لو كانت بسيطة ، بملها أو يزيد ، وتُسعره أنك تقترب منه كلما أظهر بوادر اقتراب منك حتى يشعر بثمرة مبادرته فى العلاقة بما يشجع على نموها ، فعلى سبيل المثال ، من يقل لك من الزملاء بأن أدائك كان جيدا اليوم ، اشكره وعبر له عن تقديرك لتلك المجاملة الرقيقة بدلا من الصمت أو محاولة التقليل من قيمة ما حدث أو اعتباره شيئا عاديا .

ومن يغب لفترة قليلة عنك منهم يحسن إبلاغه بمجرد رؤيته بأهمية وجوده بالنسبة إليك ، وأنت شعرت بأن شيئا ما كان ينقصك طوال فترة غيابه ، لأنك إن استقبلته كالمعتاد، خجلا من توجيه تلك الكلمات الرقيقة التى تعبر عن شعورك نحوه إليه ، سيعتقد أن

حضوره أو غيابهِ سواء لديك ، ومن ثم يتقوض ركن أساسي في علاقة الصداقة التي شيدتموها معاً .

وحري بالذكر أن أهمية تلك المبادرات التوكيدية تتمثل في أننا نستمد وعينا بأهميتنا لدى الآخرين ، ومن ثم إحساسنا بقيمتنا ، من مثل تلك المؤشرات التي تعبر عن مدى اعتنائهم بنا ، وبطبيعة الحال لن تظهر تلك البوادر إلا إذا كان لدى هؤلاء الآخرين قدر مرتفع من التوكيد يشجعهم على الإفصاح عن تلك المشاعر والتقييمات بجلاء نحونا .

وعلى الجانب الآخر فإن إحجام صديقنا عن توجيه نقد موضوعي ، وحتى إن اتسم ببعض الحدة حيال بعض سلوكياتنا ، فإن هذا قد يُفرغ ، أيضاً ، العلاقة من مضمونها على الرغم مما قد يثيره من ضيق مؤقت لنا ، لأن من لا يهتم بنا ولا ينشغل بما قد تجره علينا بعض تصرفاتنا ، التي قد تكون غير ملائمة أحيانا ، من مشكلات ، ولا يقف حيالنا وقفة حازمة تحول دون تكون رأي عام مضاد نحونا يشوه صورتنا ، وينعكس سلبا على علاقتنا بالآخرين ، مثل هذا الفرد قد لا نعتبره في حالة مراجعة الذات ، من الأصدقاء المقربين . بناء على ذلك فإن امتناع الصديق عن هذه الوقفة خجلا منا ، نظرا لعدم توكيده ، قد يضر بمستقبل العلاقة ويحول دون توثيقها معه .

يتضح في ضوء هذا التحليل أن الصداقة الوثيقة محصلة عمليات متعددة تشغل المهارات التوكيدية مكانة بارزة فيها ، فهي تعد ضرورية لبدء واستمرار وتقوية تلك العلاقات ، فنحن في حاجة لتقديم أنفسنا للآخر في بداية العلاقة ، والإفصاح عن أنفسنا واهتماماتنا وتصوراتنا وأرائنا حول الأحداث والأشياء له أثناءها ، وبعد ذلك فنحن في حاجة للاقترب منه نفسيا ، وشعوريا ، ووجدانيا من خلال تعبيرنا له عن مكانته وأهميته لدينا ، وألا نجد في ذات الوقت ، في المواقف الحرجة ، غضاظة في نقده والاختلاف معه فيما نعتقد أنه في صالحه ، وفي صالح العلاقة : وهي كما يتبين في ضوء ألفتنا بمفهوم التوكيد عبارة عن مهارات توكيدية .

(ب) مواجهة المواقف المحرجة والتخلص من المأزق بكفاءة :

نحن نتعرض بصورة متكررة لمواقف عديدة قد يلح فيها طرف آخر علينا بصورة مبالغ فيها لكي نفعل شيئا لا نرغبه ، وهو ما يؤدي إلى شعورنا بالضيق وعدم الارتياح ، كذلك الصديق الذي يلح في طلب قرض مع أننا لا نملك فائضا كافيا لتلبية طلبه ، أو ذلك

الرئيس الذى يطالبنا بأن نسانده فى ضغطه على أحد الزملاء ، ومباركة إجراء تعسفى اتخذه ضده ، أو فى تلك الإلحاحات المتواصلة التى تصدر عن بائع يصر على أن يبيعنا شيئاً لا نرغبه لمجرد أننا طلبنا منه سلعة ليست عنده ، أو ذلك الصيدلى الذى يقترح علينا بديلاً للدواء الذى نطلبه ، ويشدد على أنه الأفضل ، أو تلك الحملات الإعلانية الموجهة نحو أدمنتنا إما لترويج سلعة أو إقناعنا بموقف سياسى للدولة نرى عدم صوابه ، أو كما يحدث فى الولايات فى ثقافتنا العربية حيث يضطر الفرد نظراً لعجزه عن رفض طلبات مضيفه المتكررة إلى نسف نظامه الغذائى ، والتهام كميات كبيرة من الأطعمة قد تسبب له متاعب صحية توا أو لاحقاً .

كل هذه المواقف ذات الطابع المحرج والمأزق يسهل على مرتفع التوكيد التعامل معها ، والتخلص منها ، أو حتى تجنب مواجهتها بصور متعددة، كمن يقول لمن يصمم على أن يكون هو المتحدث الوحيد فى حلقة النقاش : أعطنى من فضلك فرصة لأعبر عن فكري أولاً . أو يقول لمن يصر على فرض رأيه عليه فى مسألة معينة : أنا أعتقد بوجود زاوية أخرى للتعامل مع المسألة (١٠٠ : ٥٤٢) ، أو يقول المضيف الذى يلح عليه لياكل المزيد : أنا أعلم أن دعوتك المتكررة تعتبر إحدى صور الإهتمام بى ، ولكن التهام المزيد من الأطعمة سيضر بصحتى ، وأعتقد أن أهم مظهر لاهتمامك بى هو الاعتناء بصحتى ، أو يخبر الصيدلى الذى يصمم على أن الدواء البديل الذى لديه مثل الذى وصفه الطبيب بأنه سيحاول الاتصال بالطبيب أولاً لاستئذانه فى شراء هذا البديل . وهناك أساليب متعددة أخرى يسهل على مرتفع التوكيد ممارستها للتخلص من أمثال تلك المأزق ، قد نتطرق لها فى مواضع أخرى من هذا الكتاب .

ويسجل لنا التاريخ وقائع متعددة تكشف عن أهمية التوكيد فى التخلص من أو تجنب الوقوع فى مواقف مولدة لمشكلات لاحقة ، وعدم الركون للضغوط الأدبية ، والمؤثرات النفسية التى قد يمارسها طرف على آخر بغض النظر عن مدى صحة مواقف أى من الطرفين ، سننتخب من بينها تلك الواقعة المعبرة عن أهمية تلك المهارة ، وكان بطلها أسامة ابن زيد والذى قال للإمام على حين دعاه للخروج معه البصرة للقاء معاوية فى موقعة الجمل : « والله يا أمير المؤمنين ، لو كنت فى شق الأسد لأجبت أن أكون معك فيه (اعتذروا توكيدى) ولكنى لا أحب أن ألقى بسيفى مسلماً أباً » (٢٩) أى أنه عبّر عن موقفه المختلف عن موقف خليفة المسلمين بطريقة مؤكدة مصحوبة بعبارات مخففة لآثر رفضه .

(ج) التخفف من التوتر الشخصى الزائد للاستمتاع بالحياة :

بما أن النقيضين لا يجتمعان ، فالماء لن يملأ الزجاجاة أبداً إلا بعد خروج الهواء منها ، كذلك التوتر والتوكيد ، فكلما زاد الأول انخفض الثانى ، وفى المقابل إذا أمكن لنا تنمية التوكيد فإن التوتر سيتقلص. أى أنه يمكن النظر ، تبعاً لهذا التصور ، للتوكيد بوصفه وسيلة للتخفف من التوتر الزائد ، والذي يفسد على الفرد حياته ، وحتى نوضح طبيعة تلك العلاقة بصورة أكثر عيانية يمكننا القول بأن الشخص الذى لديه ميل للشعور بالتوتر ، وعدم الارتياح فى حضور الآخرين نظراً للخوف من تقييمهم السلبي له (٥٩) ، يصبح أقل رغبة فى المشاركة فى الحديث والتعبير عن أفكاره وهو معهم . أى يصبح أقل توكيداً ، وفى المقابل فمن شأن إجهام الفرد عن التعبير عن مشاعره ، وأرائه فى المواقف المختلفة من بين الأسباب الرئيسية لتعرضه للقلق . ومن ثم فإنه إذا أمكننا تفكيك حلقات تلك السلسلة اعتماداً على طبيعة العلاقة النقيضية (العكسية) بين التوتر والتوكيد ، وذلك بأن تساعد الفرد على التحكم فى التخفف من توتره ، وبالتالي يزداد توكيده ، أو أن ندربه على التعبير عن مشاعره الإيجابية والسلبية أى نُزيد توكيده ، ومن ثم يتضائل توتره ، وهو ما يجعله أكثر احتراماً لذاته ، وقدرة على إنجاز أهدافه ، وهى عوامل تسهم ، مجتمعة ، فى جعله أكثر رضا عن حياته (١٤٥ : ٢٤٢ : ١٧٩) .

(د) شيوع المشاركة الاجتماعية :

تعتبر المشاركة الشعبية التطوعية من الآليات الرئيسية لتنمية المجتمعات المعاصرة حيث يسهم الأفراد من خلالها فى إدارة الشئون المجتمعية المحلية المتصلة بأمور الحياة اليومية كالخدمات البيئية والصحية والتربوية والخيرية والسياسية والثقافية والدينية ، فالفرد النشط فى هذه المجالات هو القرس المحرك لعجلة التنمية ، وقد أصبح شيوع عمليات المشاركة التطوعية بين أفراد المجتمعات الغربية من المعالم البارزة لتلك المجتمعات ، ومما يدل على ذلك ، على سبيل المثال ، أن تُصِف الراشدين الأمريكيين قرروا فى دراسة أجراها « أوكونيل وأوكونيل O'connell & O'connell أنهم شاركوا فى أنشطة تطوعية بصورة ما ، وأن ثلثهم انضم إلى منظمات تطوعية لبعض الوقت (٥٢) ، ومما يجدر ذكره أن تلك المساهمات تساعد على تحقيق أهداف متعددة منها : تخفيف العبء عن كاهل الدولة ، واستثمار طاقات الأفراد وشغل أوقات فراغهم فيما ينفع الآخرين ، فضلاً عن شعور كل فرد من هؤلاء بأهميته ، فخير الناس ، كما يقول رسولنا الكريم ، أنفعهم للناس ،

بالإضافة إلى أنه من شأن تلك الجهود التطوعية التي تتسم بروح الإيثار أن تُبَدِّ غيوم الأنانية من أفاق العلاقات الاجتماعية ، فهي بمثابة واحة نستظل بها من قِظ البراجماتية المسيطرة على السلوك الاجتماعى ، بالإضافة إلى مساعدتها على الحد من السلوك المضاد للمجتمع ، فالتناسل لن تعادى من يقدمون خدمات جليلة لهم .. هكذا يفكر الأسوياء .

وفى دراسة أجراها « دانييل 88 Daniels على مجموعة من النساء المتطوعات فى الخدمات العامة تبين أن المشاركة تعمى لديهن القدرة على إقامة علاقات اجتماعية مع فئات متنوعة ، فضلا عن أن الشعور بالنجاح الناتج عن هذا الإنجاز سينمى احترام الذات ، وفى المقابل فإنهم سيتجنبون مشكلات عديدة قد تنتج عن فقدان فرص استثمار قدراتهم وطاقاتهم ، مثلما يضار الجهاز الهضمى من الأكل الذى لا تهضمه المعدة (٥٢) .

وحين نسعى لفهم العلاقة بين التوكيد والمشاركة الاجتماعية ، سنجد أن أبرز الآليات التى تحرك روح المشاركة لدى الفرد من قبيل : الإيمان بهدف ، أو الاقتداء بنموذج ، أو الرغبة فى مساعدة الآخرين شفقة بهم قد تظل رغبات كامنة ، وحبيسة عقول أصحابها ، ويصعب ترجمتها إلى واقع سلوكي، إلا إذا تحلى الفرد بقدر مرتفع من التوكيد يمكنه من تحويلها إلى إجراءات فعلية ، فعلى سبيل المثال قد نقنع بالاشتراك فى حملة جمع التبرعات من الأهالى لمساعدة جمعية محلية لرعاية مرضى فقر الدم (الأنيميا) العاد ولكن انخفاض توكيدنا لذاتنا يجعلنا نخجل من الوقوف على قارعة الطريق ، أو على منصة مدرج لدعوة الآخرين لذلك . ومن ثم فإن زيادة مستوى التوكيد لدى الفرد تسهم فى حثه على الانخراط فى تلك الأنشطة التى يرغب فى ممارستها ، ولا يضيره حينئذ إحجام الآخرين ، أو تهاونهم ، أو تعليقاتهم المثبطة التى قد تفت فى عضد غير المؤكدين .

ومن هنا يمكننا القول بأن الشخص المؤكد أكثر قدرة على المبادأة فى الأنشطة الاجتماعية والتطوعية ، وخاصة إذا كانت محيِّدة سياسيا ، ومن ثم فنحن فى حاجة إلى حث الناس على الاشتراك فى تلك الأنشطة من خلال تنمية القدرة على المواجهة ، وتقديم الذات ، والتعبير عن الآراء ، ويحسن بنا أن نلاحظ أن المساهمة فى تلك الجهود وسيلة للتعبير عن توجهات وتصورات فكرية فى الأساس ، وهى كما نرى مهارات توكيدية يُعدُّ توافر قدر متوسط منها ضروريا ليتمكن الفرد من اتخاذ قرار بالمشاركة ، وحرى بالذكر أنه من شأن انخراط الفرد فى تلك الأنشطة بصورة تدريجية أن يزيد من تلك المهارات لديه

بحكم التفاعل المتبادل بينهما ، فالتركيز يسهم في تشجيع الناس على الإعلان عن رغبتهم في المشاركة الاجتماعية ، ووضع تلك الرغبات موضع التنفيذ أيضاً ، وفي المقابل فإن المشاركة تسهم في صقل المهارات التوكيدية مما يزيد من احتمالات اندماج الأفراد في أنشطة أخرى متنوعة، وهو ما نلاحظه من أن نوى المساهمة في الأنشطة الاجتماعية يساهمون أيضاً في الأنشطة البيئية والسياسية. ويجب أن ننوه في ختام هذه الفقرة إلى أن مجتمعنا في حاجة ماسة إلى تنشيط تلك المساهمات بوصفها وسيلة فعالة للتعبير عن المشاعر ، وتوظيف الطاقات الكامنة داخل كل فرد ، ومن ثم فهي تسهم في تفريغ التوترات الشخصية ، والاجتماعية أيضاً ، وهي مؤشرات إيجابية للصحة النفسية لكل من الفرد والمجتمع . ومما يجدر ذكره في هذا السياق أن المشاركة الاجتماعية كانت ملمحاً مميزاً في تاريخنا الحضاري ، والذي تعد الأوقاف الإسلامية نموذجاً بارزاً لها حيث كان الموسرون من الناس يساهمون في تعليم أبناء المسلمين النابهين ، وتوفير المياه الصالحة للشرب لمواطنيهم ، وصيانة نور العبادة ، وتمويل الدعاة والمجاهدين ، والإنفاق على المستشفيات ، والمؤسسات التعليمية ، وهو ما يشكل مبرراً إضافياً لضرورة إحياء وإثارة اهتمام مواطنينا بهذا البعد الإنساني الذي يعد مؤشراً على تكاتف المجتمع وسواء أفراد.

(هـ) تمتع أبناء الأقليات بقدر أكبر من الصحة النفسية :

حاولنا في الفقرة السابقة بيان دور التركيز في حث الأفراد على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية المتنوعة ، أما الآن فسينصب حديثنا على دوره في تشجيع أبناء الأقليات على المشاركة المجتمعية ، وتصحيح تصوراتهم حول أنفسهم ، وحول الأغلبية بما يزيد من توافهم النفسى . وحرى بالذكر أننا لن نتعامل مع مفهوم الأقلية من خلال المنظور العددي المطلق فقط بمعنى هؤلاء الأفراد الذين يشكلون أقلية عرقية ، أو دينية ، أو ثقافية في مجتمع ما ، والذين يكونون عادة عرضة لضغوط الأغلبية، ولكننا سنوسع هذا المفهوم ليشمل أيضاً أصحاب الأفكار والاتجاهات المخالفة من بين أفراد الأغلبية ، والذين يُنظر إليهم ، حينئذ ، كأقلية داخلها ، ومن ثم تُمارسُ ضدهم ضغوط قد تكون مماثلة لتلك التي تمارس ضد الأقلية من خارج الأغلبية .

ومن المفترض أن التركيز المرتفع يفيد أفراد الأقليات ، أو هو ضروري لهم لتحقيق عدد من الأهداف التالية .

١ - الحفاظ على الهوية لأبناء الأقلية : يسعى البشر للتشابه ، والمجتمعات

للوحدة ، فالكيانات الكبيرة أكثر قدرة على البقاء ، وهو ما يدفع بالأغلبية دوما للضغط على الأقلية لكي تنقاد لها ، وهو ما يهدد - إن حدث - هويتها وكيانها (٢٠٦) ، وهناك أمثلة كثيرة تؤيد تلك القاعدة مثل محاولات المجتمعات الغربية **صهر** الأقليات الإسلامية فيها ، وهو ما يهدد تمسك أفرادها بجنورهم الحضارية والفكرية ، ويُعطّل ممارساتهم الدينية لشعائهم، ويصبح الموقف أكثر سوءا حين يعاني هؤلاء من **نقص** التوكيد بما يحول دون إبراز تفردهم، وإظهار اختلافهم عن تلك الثقافة ،. حتى لا يتعرضوا لانتقاد، بل ، وانتقام الآخرين في بعض الحالات، في حال تمسكهم بهويتهم ، وهو ما يعد مقدمة لعملية **النهب** في الثقافة الغربية . وهو أمر غير مطلوب ، لأننا نريد في المقابل ، أن ندرب هؤلاء على توكيد ذاتهم ليسهل عليهم تقديم أنفسهم ، والكشف عن هويتهم المميزة أمام أفراد الأغلبية، دونما وجل، فعلى سبيل المثال ليس هناك من مشكلة في أن **يعتبر** الفرد المسلم عن موعد مع صديق غربي ظهر يوم الجمعة، نظرا لارتباطه بالصلوة بدلا من اختلاق عذر آخر من قبيل أنه متعب قليلا أو مرتبط بدعوة ، لأن هذا الاعتذار اللاتوكيدي سيصعب تكراره ثانية، مما يجعل الفرد مضطراً فيما بعد لاختلاق سلسلة من الأكاذيب ، في حين أن توضيح الأمر للطرف الآخر قد يجعله أكثر اقتربا وتفهما لشعائنا وعقيدتنا ، وحتى إن لم يحدث ذلك، فإنه سينظر بقدر أكبر من الاحترام لوضوحنا ، ولتمسكنا بهويتنا الدينية، ويحاول أن يتوافق معنا في ضوء هذه المعطيات الجديدة . وكذلك الحال بالنسبة **للفئة** التي تتمتع عن ارتداء حجاب أمام صديقاتها حتى لا تبدو مختلفة عنهن ولا تتعرض لسخريتهن أو نظرات الاستغراب ، والتعجب في الطريق العام ، أو سيل الاستفسارات حول هذا الزي غير المألوف في تلك الثقافة ، إن مثل هذا السلوك غير المؤكد سيضعف من مقاومتها لضغوط تلك الثقافة عليها في جوانب أخرى ، بحكم انتقال أثر التدريب، فعلى سبيل المثال قد تواجه موقفاً مشابهها في الالتزام بالصلوات أثناء رحلة نهائية ، أو الامتناع عن تناول كموايات في حفلة ، أو الدفاع عن بنى جلستها حين يُخطب بينهم وبين الإرهاب ، أو إلحاح شاب عليها لدعوتها لإقامة علاقة صداقة معها يُحرّمها دينها ، وفي المقابل فإن توكيدها لذاتها سيكون بمثابة وِجاءٍ يحصنها ضد محاولات الآخرين لمسح هويتها ، ويجعل سلوكها أكثر تنامعا مع معتقداتها واتجاهاتها ، وهي مقمة ضرورية للاستقرار النفسي. في ضوء هذا التحليل فإن أبناء الأقليات في حاجة ماسة لأن يتحلوا بقدر مرتفع من التوكيد حتى يتمكنوا من

مواجهة المشكلات والصعوبات اليومية فى علاقاتهم مع أبناء الأغلبية ، ويتحملوا تداعياتها ، فضلا عن سعيهم لطلها .

لا يبقى بعد ذلك سوى الإشارة إلى جانب آخر للموضوع ألا وهو الأقلية السلوكية أى من يمارسون ويتبنون مواقف سلوكية وفكرية من أفراد الأغلبية تتعارض مع الأغلبية التى ينتمون إليها ، وهى مشكلة شائعة فى مجتمعاتنا ، ويعانى منها ، بوجه خاص ، من يناهون بمحاربة العادات الرذيلة والمعوقة للتنمية المجتمعية ، كالأذى يؤمن بضرورة التخفف من وتبسيط مراسم وطقوس الزواج ، كالمهور الباهظة والحفلات المكلفة ، لتشجيع الشباب على الزواج ، أو من يطالب بتشجيع الطلاب على مناقشة الأساتذة فى المواقف التعليمية مناقشة نقدية ، أو تغيير النظم الانتخابية بما يسمح بقدر أكبر من المشاركة الفاعلة ، أو مقاومة ظاهرة استقلال نفوذ شاغلى المناصب السيادية ، أو التوسع فى عمليات مشاركة المرأة فى الأنشطة الخيرية والسياسية ، إن هؤلاء فى حاجة ماسة للتوكيد المرتفع ليستمروا فى هذا المضمار المخالف للأغلبية ماداموا يعتقدون اعتقادا راسخا بصحة مواقفهم لأن التطوير الاجتماعى عادة ما يأتى على أيديهم ، ومن شأن كلهم عن ذلك ، أو عجزهم عن مقاومة الضغوط الموجهة إليهم أن يحرم المجتمع من هذه الفرصة الحيوية لتقدمه .

٢ - ممارسة تأثير قوى على الأغلبية يدعم مكانتها ويثبت وجودها : من الملاحظ أن هناك أقليات تمارس تأثيرا جوهريا على الأغلبية ، أو نوزا نشاطا على مسرح الأحداث المجتمعية ، فى حين توجد أقليات أخرى مهمشة ، وهشة ، اجتماعيا كالمسلمين فى المجتمع الأمريكى ، ومن الأمثلة الدالة على الحالة الأولى ، وهى الأكثر أهمية لنا فى هذا السياق ، والتى نضعها نصب أعيننا كي نقفدئ بها توكيديا ، جماعات حماية البيئة فى المجتمعات الغربية ، وما تحظى به من نفوذ أصبحت بمقتضاه تمارس اشكالا متنوعة من التدخلات على المستويات التشريعية والصناعية والسياسية والبيئية فيها ، أو الأقلية اليهودية فى المجتمع الأمريكى ، وهو ما يدعونا للنظر فى الظروف التى تمارس فى ظلها تلك الأقليات النفطة (المؤكدة) تأثيرا جوهريا فى الأغلبية (٢٠٦) ، حتى نتمكن من تبصير أبناء الأقليات الأخرى بها لتوظيفها فى تحسين أوضاعهم الصعبة .

حين نعمن النظر فى طبيعة هذا الموقف سنجد أن هناك عوامل متعددة قد يعزى إليها هذا القدر المتزايد من نفوذ الأقلية مثل: تحلى أفرادها بكفاءات متميزة عقليا ومهاريا ، وقوتها الاقتصادية ، وتماسكها وحسن تنظيمها ، ولكن الجانب الذى نريد أن نلقى عليه

الضوء والذي يرتبط بعنصر أساسى فى شخصية أفراد هذه الأقليات هو القدر المرتفع من التوكيد ، والذي يسهم بصورة رئيسية فى تفعيلها ، وتمكينها من استنفار طاقاتها ، وتوظيفها فى الوجهة التى تخدم مصالحها ، وفى الحفاظ على هويتها وتماسكها ، وهو ما يجعل مقدار تأثيرها فى الأحداث أكبر من حجمها العدى .

٣ - الدخول فى علاقات صحية مع الأغلبية : عادة ما تستشرى الاتجاهات العدائية نحو موضوع ، أو فئة ما كالأقليات حين يكتنف القموض معلومات أفراد الأغلبية حولها ، وتتخفف فرص التفاعل المباشر معها ، ومن هذا المنطلق فإن الدرجة المرتفعة من التوكيد لأبناء الأقليات ، والتى تشجعهم على الإفصاح عن نواتهم ، وتقديم أنفسهم للآخرين من أفراد الأغلبية بطريقة ملائمة ستقلل من هذا القموض ، وتسمح بالمزيد من التفاعل الكفيل بالحد - جزئيا - من هذه الاتجاهات العدائية ، وهو ما يسهم إلى حد ما ، فى إرساء مناخ أكثر إيجابية تتزايد فيه احتمالات التفاهم المشترك ، وهناك جوانب أخرى تسهم فى ذلك أيضا من قبيل أن التوكيد المرتفع يجعل أفراد الأقلية أكثر اعتدادا بأنفسهم ، ولا يشعرون بالذونية لكونهم أقلية ، وهو ما يؤدى بالتالى ، إلى تحررهم من التوتر ، والذي يعد مسئولا فى حالات عديدة ، عن تورط بعض أبناء تلك الأقليات فى ارتكاب أفعال قد تكون ذات طابع عدائى ، أو انسحابى ، وهو ما يدفع بأفراد الأغلبية إما إلى مبادلتهم عداء بعداء ، أو الاستهانة بهم ، وفى كلتا الحالتين فإن تلك الممارسات لا تسمح بقيام علاقة صحية بينهما . ومن ناحية أخرى فإن التوتر المنخفض ، والذي يرتبط بالتوكيد المرتفع ، من شأنه أن يجعل أبناء الأقليات أكثر قدرة على التقييم الموضوعى للسلوكيات غير الملائمة لبعض أفراد الأغلبية ، وعدم تعميمها ، وتفهم الظروف التى صدرت فيها ، فقد يكونون قد أسهموا بطريقة غير مباشرة فيها .

قبل أن نغادر هذا الفصل إلى الذى يليه تجدر الإشارة إلى أن أهمية التوكيد لا تتوقف فقط على الجوانب التى ذكرناها ، فهناك المزيد من مظاهر أهميته التى لم نتطرق إليها بالتفصيل ، فعلى سبيل المثال يمارس التوكيد دورا هاما حتى فى تنظيم سلوك المشاة ، وقائدى السيارات فى الطريق العام ، فاستعداد الماشى للعبور وإظهار رغبته تلك بشكل مؤكد وذلك بتهيئة العبور ، وليس مجرد وقوفه عند الخط الأبيض ، يحدد سلوك قادة السيارات ويدعوهم للتوقف ، أما من لا يبدي هذا التصميم ، كمن يقف وكأنه ينتظر حافلة ، أو فى حالة تردد ، أى منخفض التوكيد العبورى أو الموررى ، فإن يلتفت إليه أحد (١٠٨) .

وفي الحافلة حين يريد أحدهم النزول فإنه حين يكون مؤكدا يحمل السائق على تلبية رغبته تلك لأنه يعلن عنها بوضوح ، أما من يتردد ولا يفصح عن رغبته للسائق فقد تفوت عليه المحطة مما يجشمه عناء مضاعفا . وهناك جوانب أخرى أيضا من قبيل أن الانساق في سلوك الشخص الناتج عن توكيده المرتفع يتيح فرصة للآخرين للتنبؤ بسلوكه مما يجعل التعامل معه أمرا أكثر يسرا ، فضلا عن أنه يحسن مفهوم الفرد عن ذاته ، ويزيد ثقته بها ، وخاصة عندما يقارن نفسه بغير المؤكدين ، كذلك فهو يمكنه من مواجهة بعض المواقف العصبية ، والحرجة ، والتي قد يترتب على العجز عن التصرف فيها بصورة مؤكدة تورطه في مأزق يصعب الخروج منها ، كذلك الذي يكفل زميلا في قرض خجلا منه ، أو حياء من الاعتذار له ثم يجد نفسه غارما ومطالباً بسداد القرض ، أو من يخضع للضغوط الأدبية لأحد أقاربه لكي يزوجه ابنته التي لا يكن لها الحب الكافي لتأسيس حياة زوجية مستديمة مما يضطره فيما بعد إما إلى طلاقها ، وما تعنيه تلك الكلمة من جراحات نفسية ، أو الاستمرار في الحياة الزوجية مع إنسانة لا يتحملها ، أو يبعضها وهو ما ينطوى على غبن لكلا الطرفين .

كذلك فإن ارتفاع التوكيد **يمكن الفرد من التعبير عن المشاعر المتدفقة التي يُكفُّها لصديق مما يوثق العلاقة بينهما ، ومقاومة محاولات الآخرين لإغوائه على ارتكاب سلوكيات موبقة ، ويسهل عليه طلب خدمة من الآخر حين يشعر باحتياجه لها ، فلا ضرر من ذلك مادام الناس لبعضهم البعض . فضلا عن توجيه النقد لمن يرتكب سلوكا غير ملائم أو يتصرف نحوه بطريقة غير مقبولة ، وهو ما يعنى توفير حماية له ، وإقامة سياج ينظم علاقاته بالآخرين ، ويحدد المسافات بينهما ، والحدود الواجب الالتزام بها ويجعله أكثر كفاءة في إدارة علاقاته بزملاء العمل ، ورقبائه ، ومرعسيه فكل فرد دائرة نشاطه الحيوية وصلاحياته التي يجب أن يحترمها الآخر ضمانا لأداء العمل بالصورة الأمثل ، وصيانة لمكانته ، ومكانة الآخرين أيضا .**

لكل هذه الحثثيات سنكرس الفصول القادمة من هذا الكتاب لتناول ما نعتقد أنه أهم الزوايا التي يمكن النظر للتوكيد من خلالها حيث نبدأ بتعريفه ، والكشف عن مكوناته ، وبيان سبل قياسه ، والكيفية التي يتشكل بها ، والطرق التي نستطيع بواسطتها تدريب الناس على التصرف بصورة مؤكدة سواء على أيدي خبراء ، أو نساعدهم على فعل ذلك بأنفسهم. ولتكن بدايتنا من عند مسألة تعريف مفهوم التوكيد .

« يُعْجِبُنِي الرَّجُلُ ، إِذَا سِيمَ خُطَّةً
ضِيمٌ ، أَنْ يَقُولَ ، لَا ، بِعَمَلٍ فِيهِ ،
(عَمْرَيْنِ الْخُطَّابِ)



الفصل الثاني

التوكيد والمؤكدون الخصائص والملاح

المحتويات

- التعريف الإجرائي للتوكيد .
- مكونات السلوك التوكيدي .
- أبعاد السلوك التوكيدي في بعض قطاعات الثقافة المصرية .
- أنماط التوكيد .
- ملامح الشخص المؤكد وغير المؤكد لذاته .
- تمييز مفهوم التوكيد عن بعض المفاهيم المتداخلة معه .

حين نلتقى بشخص لا نعرفه ونقدم أنفسنا له ، ونطلب منه أن يُعرف نفسه لنا . يصبح مالوفاً لدينا في المرة التالية ، ومن المحتمل أن يتحول إلى صديق فيما بعد . فالوصول على بيانات أساسية من الطرف الآخر يجعلنا نشعر بأنه قريب إلينا ، وهكذا التوكيد ، فهو مفهوم غير مالوف - بدرجة كافية - في ثقافتنا العربية المعاصرة ، ومن ثم فنحن في حاجة لأن نتعرف عليه بدرجة أكثر تفصيلاً حتى نألفه ، وإن ألفناه فثمة احتمال أكبر في أن نمارسه ، وهي غاية مرغوبة بالطبع ، وحتى يكتمل فهمنا ، ومن ثم تستقيم ممارستنا للتوكيد ، حرى بنا أن نتناول الجوانب التالية المتصلة به ألا وهي .

أولاً : التعريف الإجرائي للتوكيد .

ثانياً : مكونات السلوك التوكيدي .

ثالثاً : أبعاد السلوك التوكيدي في بعض قطاعات الثقافة المصرية .

رابعاً : أنماط التوكيد .

خامساً : ملامح الشخص المؤكد وغير المؤكد لذاته .

سادساً : تمييز التوكيد عن المفاهيم المتداخلة معه : كالعدوان والمجارة والإفصاح .

وسنعرض فيما يلي بشيء من التفصيل لكل جانب من الجوانب الستة السالفة .

أولاً : التعريف الإجرائي للتوكيد :

نظراً للأهمية ، والشعبية ، التي حظي بها مفهوم التوكيد في الثقافة الغربية سواء بين العامة أو المتخصصين فقد ظهرت على ساحة التوكيد تعريفات متعددة له ، حتى أن «لورانس» Lowrance رصد ما يربو على عشرين تعريفاً للتوكيد استخدمت في البحوث والتدريب .

بيد أنها كانت تقتصر تبعاً « لماكفال ومارنستون » إلى ذلك التعريف الجامع لفئات هذا السلوك والذي يحدد مكوناته على نحو دقيق (١٧٥) .

وتتمثل أهمية تلك النقطة في أن التعريفات غير الدقيقة قد تسمح ، نظراً لعدم دقتها ، بإدخال عناصر لمفاهيم أخرى داخل المفهوم الذي تنصدي لتعريفه ، مما ينعكس سلباً على

قدرة الباحث في التعامل مع المفهوم بصورة مثمرة ، فنحن ، على سبيل المثال ، لن نستطيع أن نعالج مرضا ما إذا لم نحدد بشكل دقيق أعراضه على نحو لا تختلط فيه بمرض آخر.

فضلا عن أن إمكانية المقارنة بين نتائج البحوث عبر العينات تتوقف على وجود تعريفات إجرائية يمكن المقارنة بينها في ضوءها ، وإلا كانت المقارنات بين البحوث موضع تساؤل (١٤٠ : ٢٣٩) كذلك فإن تحديد مجال المفهوم يقلل الجهد الفكري للباحثين ، ويسمح بتحقيق قدر أكبر من التقدم في التعامل مع الظاهرة .

وحتى تتمكن من تقديم تعريف إجرائي أكثر إحكاما ، ونضجا ، للتوكيد يجب علينا أولا مراجعة التعريفات السابقة له ، حتى نحدد مراحل تطورها ، وملامح السياقات التي نشأت في ظلها ، ونستخلص الدلالات والدروس التي يجب تعلمها في فهمنا ، وقياسنا ، ومعالجتنا المنهجية للتوكيد . وبناء على هذا التصور سنجد أن التعريفات المتنوعة للتوكيد مرت بمرات ثلاث عكست مدى التقدم الذي أفرزه الباحثون في التعامل مع هذا المفهوم قوامها ما يلي :

(١) تعريفات اهتمت بوصف جوانب نوعية للسلوك التوكيدي :

ركزت هذه الفئة من التعريفات التي تعتبر مبكرة في تراث التوكيد على جوانب معينة من التوكيد دون غيرها .

ويعد التعريف الذي قدمه « ولبة » Wolpe في الستينيات من أوائل تلك التعريفات حيث يعرف السلوك التوكيدي بأنه .. التعبير المناسب عن أى انفعال – عدا القلق – نحو شخص آخر ، وتشمل هذه الانفعالات التعبير عن مشاعر الصداقة ، والوجدان والمشاعر التي لا تؤذى الآخرين (١٩٩) .

وبينما يقصر « ولبة » تعريفه للسلوك المؤكد على التعبير عن الجوانب الانفعالية فإن « لاورانس » Lowrance يحصره في تعبير الفرد عن آرائه ، وعدم موافقته على الآراء التي تتعارض معها . وفي المقابل يركز « أوكونور » O'connor على الجانب الاجتماعي بدرجة أكبر فالتوكيد لديه هو « القدرة على المبادأة والاستمرار في التفاعلات الاجتماعية » (١٧٥) .

يلاحظ أن كل تعريف من تلك التعريفات يركز على جوانب دون غيرها من السلوك التوكيدي ، فضلا عن أنها مجتمعة ، لا تُدرج في طياتها كل الجوانب الرئيسية للتوكيد ،

وهو ما تطلب ضرورة ظهور تعريفات أخرى في مرحلة لاحقة، سنعرض لها تواً، تتلافى ذلك القصور بحيث تتضمن عدداً أكبر من تلك الجوانب على نحو يجعلها أكثر تعبيراً عن الواقع الإمبريقي للمفهوم .

(ب) تعريفات أكثر شمولية لجوانب التوكيد :

اتسمت هذه التعريفات بأنها أكثر عمومية حيث تستوعب معظم الجوانب التي يفترض أنها متضمنة في السلوك التوكيدي ، ومن النماذج المثلة لها تعريف « لازاروس » Lazarus الذي حوى فئات متنوعة للاستجابة التوكيدية قوامها :

«القدرة على قول لا ، وطلب خدمة من الآخرين ، والتعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية ، وبدء ، والاستمرار فى ، وإنهاء محادثة عامة (١٧١ : ٧) .

وقدم « راكوز » Rakos تعريفاً يضم عناصر إضافية حيث عرف التوكيد بأنه « سلوك نوعى - موقفى ، متعلم مكون من سبع فئات مستقلة جزئية هى : الاعتراف بأوجه القصور الشخصى ، وتقديم تهنئة أو مجاملة ، ورفض مطالب غير معقولة ، وبدء ، والاستمرار فى التفاعلات الاجتماعية ، والتعبير عن المشاعر الإيجابية، والتعبير عن الآراء المختلفة عن الآخرين ، ومطالبة الآخر بتغيير بعض سلوكياته غير المرغوبة (١٧١ : ١٧) .

روسم « جالازى » Galassi التعريف ليشمل تسع فئات هى :

«تقديم وتلقى المجاملات والتهانى، وطلب خدمة، وبدء والاستمرار فى محادثة، والدفاع عن الحقوق ، ورفض مطالب غير معقولة ، والتعبير عن الآراء الخاصة والتعبير عن المشاعر السلبية كالعنف وعدم الارتياح، والمشاعر الإيجابية، بطريقة لا تنطوى على التهديد أو عقاب الآخر، وبإنما توتر، أو خوف (٤٩ : ٤) واستدرك «لور» ومن معه Lor et al عناصر جديدة تدخل فى إطاره أيضاً حيث يعرفونه بأنه «مهاراة الفرد فى التفاعل مع الآخرين، وتكوين علاقات جديدة، والقدرة على المبادأة فى ، والاحتفاظ بـ ، وإنهاء التفاعلات الاجتماعية، والتعامل مع الغريباء، والدفاع عن الحقوق الخاصة، والتعبير عن المشاعر السلبية والإيجابية، والثقة بالذات، وتقييمها بصورة موضوعية، وتوجيه الآخرين» (١٤٦) .

وعلى الرغم من أن هذه التعريفات تطرقت بصورة جيدة للعناصر التى تتكون منها الاستجابة التوكيدية إلا أنها أغفلت خصائص متعددة للتوكيد يحسن وضعها فى الاعتبار حتى تتمكن من الإحاطة ليس فقط بالتعريف الإجرائى للتوكيد ، بل وبالتعريف التصورى

الذى يشمل جوانب أكثر شمولاً من مكوناته من قبيل طبيعته الموقفية ، وتفاعله مع البيئة ، والتصورات والمدرجات الاجتماعية حوله ، ومدى فعاليته وكيفية نشوئه .

ذاك أن إغفال تلك الجوانب لن يمكننا من الوصول إلى تعريف وتصوير يتصف بالثراء ، والخصوبة ، والواقعية ، أيضاً ، للتوكيد ، وهو ما مهد السبيل إلى ظهور الفئة الثالثة والأكثر تعقداً من التعريفات ، والتي تسعى للاقترب من الواقع الميدانى المتفاعل والخصب للمفهوم على النحو الذى يتيسر معه فهمه ، ومن ثم تعديله .

(جـ) تعريفات تكشف عن الخصائص الرئيسية على المستوى التصورى والإجرائى للتوكيد :

لم تكتف هذه التعريفات ببيان السلوكيات النوعية المندرجة فى التوكيد، بل تعاملت مع جوانب أخرى للمفهوم تتصل كما أشرنا سلفاً بأبعاده الثقافية - الاجتماعية ، والموقفية على أساس أن التعريف الإجرائى للتوكيد يعتمد على الجانب القابل للقياس منه ، فى حين أن التعريف التصورى للتوكيد أكثر شمولاً ويتناول جوانب أكثر تنوعاً ، مثل تلك التى تتصل بمحدداته وكيفية ارتقائه . وعلى الرغم من أن هذه الجوانب تسهم فى فهم طبيعته ، إلا أنها لا تخضع للقياس فى حد ذاتها ، مع أنه يمكن تقويم آثارها اللاحقة .

وحين نفحص تلك التعريفات سنجد أنها مجتمعة تبرز ، وتركز على أن للتوكيد ملامح أساسية لا يمكن فهمه بمعزل عنها، وتتجسد هذه الخصائص على النحو الذى يكشف عنه الشكل التالى رقم (٢) .



شكل رقم (٧)

يبين خصائص السلوك التوكيدي

يشير الشكل السابق رقم (٧) إلى أن التوكيد يتسم بمجموعة من الخصائص
قوامها أنه :

١ - نوعي (٥) :

يتضمن عددا من المهارات النوعية ، وأنه يفض النظر عن الاختلاف في الفئات
النوعية لهذا السلوك، والذي تجلّى إبان استعراضنا للتعريفات في الفئتين السابقتين ، إلا
أن هناك عناصر مشتركة يمكن استخلاصها منها ، وهي :

- القدرة على التعبير عن المشاعر الإيجابية ، والسلبية ، والآراء المتفقة مع الآخرين،
أو المختلفة عنهم .

Specific

- الدفاع عن الحقوق الخاصة ، والإصرار على ممارستها .

- المبادأة بالتفاعل الاجتماعي .

- رفض مطالب غير معقولة (١٢١) .

وجدير بالذكر أن الفرد قد يجد صعوبة في ممارسة فئة ، ويسرأ في أخرى ، فقد يكون مؤكداً في مجال الاستجابة للنقد ، أو طلب خدمة ، وغير مؤكد في بدء محادثة ، أو تقديم عائد سلبى ، أو توجيه نقد لآخر (٦٤) ، فضلاً عن أن المهارات التوكيدية مكملة لبعضها البعض فإظهار الامتناع من سلوك شخص ما يجب أن يتلوه مطالبته بتغيير محدد في سلوكه ، والدفاع عن حق يصاحبه التعبير عن مشاعر سلبية .

٢ - لا ينطوى على انتهاك حقوق الغير :

حرص الباحثون على وضع البعد الاجتماعي فى الحساب عند تحديد طبيعة السلوك التوكيدى سعياً إلى تقديم تعريف أكثر واقعية لهذا السلوك فعلى سبيل المثال ، يعرف « لانج و جاكوبوسكى » Lang & Jakobowski التوكيد بأنه « الدفاع عن الحقوق الخاصة ، والتعبير عن الأفكار والمشاعر والمعتقدات على نحو صريح ومباشر ، ويطلق مناسبة ليس من شأنها انتهاك حقوق الآخرين (١٧٢) .

ويشير « همبرج وبيكر » Hembirg & Becker إلى أن اعتبار مشاعر ورغبات متلقى الرسالة المؤكدة عنصر هام فى التوكيد (١١٥) ويقدم « شيك » Cheek تعريفاً يرتبط بالإطار الثقافى النوعى للفرد وقوامه « التعبير اللفظى وغير اللفظى الذى يعبر بصديق عما يشعر به الفرد، والذي لا يهدف إلى الإقلال من قيمة فرد آخر» (١٣٩) . نستخلص من هذه التعريفات أنها :

- تأخذ فى الحساب ضرورة مراعاة حقوق الآخر جنباً إلى جنب مع حق الفرد فى التعبير عن ذاته ، فالدفاع عن حقوق الشخص بطريقة لا تؤذى الآخرين ملمح رئيسى لكى يوصف السلوك بأنه مؤكد .

- إن عنصر التقبل والتحييز الاجتماعى لا يعد شرطاً ضرورياً لكى يوصف السلوك بالتوكيد ، فقد يكون سلوك الفرد مؤكداً ، ولكنه غير مقبول، كمن يعرض وجهة نظر مخالفة لرئيسه علانية بطريقة مهذبة ، ولديه مبررات قوية لذلك ، ويحاول إقناع الزملاء الذين

لا يؤيدونه بها ، أو المعارضة السياسية في النظم الديمقراطية، فقد تعبر عن رأيها المختلف بصورة توكيدية مع أنها غير مقبولة من الأغلبية ، وهنا قد يكون السلوك المؤكد غير فعال نظرا لعدم تقبل الآخرين له ، إذا اعتمدنا على رؤية الآخرين كمحك لفعاليتها ، ولكنه ما زال مندرجا في فئة السلوك المؤكد .

- يجب ألا تقف المسألة عند عدم انتهاك حقوق الآخر ، بل من المهم أن تتضمن السماح له بنفس الحقوق التوكيدية ، وتقبل توكيده أيضا ويبرز « بيرسون وسبيتزبرج » Pearson & Spitzberg هذه المسألة بوضوح عندما يعرفان التوكيد بأنه « القدرة على التعبير عن مشاعر الفرد ورغباته ، وآرائه ومعتقداته بأمانة ، ووضوح ، والسماح للآخر بذلك أيضا (١٦٦ : ١٦٧) .

- حق للفرد يقابله التزام ، ويجب ألا يمارس بمعزل عن هذين العنصرين .
فلكل فرد الحق في أن يعامل باحترام وتقدير ، وأن يعبر عن مشاعره ، وآرائه ، ولكن هذا الحق يقابله التزام ، فكما أنه توجد حدود يجب على الفرد مراعاتها للآخرين فهناك مسئولية عليه تحملها لعواقب سلوكه التوكيدي (٤٨:٧١)، فالتوكيد بوصفه حقا يجب أن يقابله ويسبقه مجموعة من الواجبات والالتزامات على الفرد الوفاء بها أولا لكي يصبح من حقه المطالبة بحقوقه بصورة مؤكدة ، وإلا أصبح الموقف عدوانا؛ لذا يجب أن نعرف التوكيد في ضوء مفهوم Oblight أى سلسلة من الحقوق Rights يسبقها التزامات Oblight (١٧٠). فلا يمكنك على سبيل المثال مطالبة آخر بمنع التدخين وفي يدك سيجارة .

ومن هنا فإن تعريف التوكيد في ضوء الحقوق الشخصية فقط بمعزل عن المسئولية الشخصية ، والحقوق الاجتماعية ، يعد ضربا من الصفاقة ، والذرجسية (١٧١ : ١٠) .

٣ - فعاليته نسبية :

من المعروف أن السلوك التوكيدي وعواقبه يمكن تقييمهما على نحو منفصل ، فليس من الضروري أن يكون السلوك التوكيدي المرتفع فعالا دائما ، إذ من المحتمل أن تكون له عواقب سلبية حيث قد يجلب المزيد من المتاعب على الفرد ، ويتوقف مدى فعاليته على عدد من المتغيرات من قبيل : المعيار المستخدم في تحديد الفعالية. هل هو الشخص أم الآخرون أم الأهداف الموضوعية للسلوك ، وإدراك الثقافة لمغزى السلوك وطبيعة الجزاء الذي تقدمه في حال صدوره .

ففى بعض الحالات لا يتقبله الآخرون ويحجبون الدعم عن الشخص الذى يصدره ، بل يعاقبونه ، كالكاتب الصحفى الذى يعرض وجهات نظر لا ترضى عنها الحكومة ، أو رئيس التحرير ، إلا أنه يستمر فى هذا السلوك على الرغم من معارضة الآخرين (١٤٧) . أو قد ينفر الأصدقاء من صديقهم المؤكد الذى يوجه لهم النقد بصورة متواصلة ، ويختلف فى الرأى معهم كثيرا .

٤ - موقفى (٥) :

يتنوع ، بدرجة ما ، عبر المواقف كنتيجة لتأثره ، بدرجات متفاوتة ، بمتغيرات مختلفة تسهم فى تشكيله ، سواء منفردة أو من خلال التفاعل بين مستوياتها المتعددة ، وتتضمن تلك المتغيرات (المحددات) كلاً من خصال الفرد، وخصال الطرف الآخر فى موقف التفاعل، وخصائص الموقف بما يحويه من أشخاص سواء كانوا أصدقاء، أم أقارب، أم غرباء، أم زملاء ، رموز سلطة ، أو أزواج ، وكذلك خصائصه الفيزيائية فضلاً عن خصائص السياق الثقافى المحيط ومدى حثها أو كفها للتوكيد ، وكذلك مدى صعوبة الموقف وحيويته وأهميته للفرد .

٥ - قابل للتعلم :

بما أن التوكيد سلوك مكتسب . فنحن ، على حد قول « جالازى » Galassi ، لا نولد به مثل عيونا الزقاء (٩٤ : ٤) ، فهو قابل للتعلم إما بطريقة نظامية بواسطة برامج التدريب التوكيدى التى تُعنى بتنمية مهاراته الفرعية ، أو بطريقة ذاتية حيث يرتقى من خلال الخبرة والدربة الاجتماعية التى يكتسبها الفرد عبر تاريخه ، فضلاً عن محاولاته للتعرض للخبرات التى تساعده على تحسين مستوى توكيده .

٦ - يتضمن عناصر لفظية وغير لفظية :

قد يصدر التوكيد بوصفه وسيلة للتعبير عن مشاعر الفرد وآرائه فى صورة استجابة لفظية مثل : أنا لا أوافق على ما تقوله ، أو غير لفظية من قبيل وضع الأصبع السبابة اليمنى فى وضع متعامد على الفم لتحذير من يتحدث منك بطريقة غير لائقة من الاستمرار فى ذلك ، وعادة ما يتصاحب هذان العنصران معا ، لأن السلوك المؤكد يعد محصلة لكل من مكوناته اللفظية وغير اللفظية ، فعلى سبيل المثال حين يرفض الفرد مطلباً

(*) Situational

معينا فقد يقول « لا » ويشير بكتفيه أو يبدئه بطريقة معينة ، وتدعم تعبيراته الوجهية هذا الرفض مما يقوى أثر استجابته التوكيدية .

عقب أن عرضنا الجوانب المتنوعة للسلوك التوكيدي ، ووقفنا على خصائصه الرئيسية التي تضمنتها التعريفات السابقة ، وسعيا ، ورغبة في التوصل إلى تعريف أكثر شمولية ، وتمثيلا ، للواقع الفعلي للتوكيد ، نقترح تقديم التعريف الإجرائي التالي له ، والذي نفيد فيه من جوانب الاتفاق بين التعريفات الشائعة في التراث العلمي ، فضلا عن وضع العناصر الهامة التي أغفلتها في الاعتبار ، والذي يتمثل في أن التوكيد عبارة عن :

« مهارات سلوكية ، لفظية وغير لفظية ، نوعية موقفية معلمة ، ذات فعالية نسبية ، تتضمن تعبير الفرد عن مشاعره الإيجابية (تقدير - ثناء) والسلبية (غضب - احتجاج) بصورة ملائمة ، ومقاومة الضغوط التي يمارسها الآخرون لإجباره على إتيان ما لا يرغبه ، أو الكف عن فعل ما يرغبه ، والمبادرة ببده ، والاستمرار في ، وإنهاء التفاعلات الاجتماعية والدفاع عن حقوقه ضد من يحاول انتهاكها شريطة عدم انتهاك حقوق الآخرين » .

وحرى بالذكر أن هذا التعريف يعد خطوة مبدئية تشكل نقطة انطلاق لآفاق أرحب في عالم التوكيد ، يتمثل أولها ، في الوقوف على مكوناته اللفظية وغير اللفظية على نحو دقيق ، تمهيدا لقياسه بصورة كمية ، وهي المهمة التي سنكفلها إلى الجزء التالي .

ثانياً : مكونات السلوك التوكيدي :

لكي نتمكن من دراسة السلوك المؤكد للذات وقياسه فإنه يلزم تحديد الجوانب السلوكية التي يتشكل منها : وكما هو معروف فإن للسلوك التوكيدي جانبين رئيسيين هما :

الجانب اللفظي والجانب غير اللفظي ، ومن المعروف أنه لكل جانب منهما الأسلوب الملائم لقياسه حيث يتم قياس الجانب اللفظي عادة من خلال التقرير الذاتي أما الجانب غير اللفظي فهو إما أن يكون سلوكا خارجيا (إيماءات - حركات - إشارات) وعندئذ فإنه يقاس من خلال ملاحظة الفرد وهو يؤدي سلوكا فعليا ، وإن تعذر ذلك فمن خلال مشاهدته وهو يؤدي أدوارا مصطنعة معمليا .

أو يكون سلوكا داخليا (فسيولوجيا) ، وفي هذه الحالة نقيسه بالأساليب والأدوات العلمية الملائمة التي تمكنا من الحصول على مؤشرات لبعض العمليات الفسيولوجية المصاحبة لأداء الاستجابات التوكيدية في المواقف المختلفة، مثل معدل نبض القلب ومستوى ضغط الدم ، والتي قد نستدل منها على مستوى التوكيد .

ويطبيعة الحال فلكل أسلوب مزاياه وحدوده ، ويتوقف اتخاذ قرار باستخدام أى منها على عدد من العوامل التي تتمثل في :

- طبيعة الجانب المراد قياسه أو دراسته (لفظي - غير لفظي) في بحث معين .
- المستوى الراهن للدراسة، فهل هي استكشافية أو ارتباطية ، ومن ثم يحسن الاعتماد على الأسلوب اللفظي ، أو تجريبية مثلما هو الحال في دراسات تنمية التدريب التوكيدي فيفضل الاعتماد على الجوانب غير اللفظية بجانب اللفظية حينئذ .
- طبيعة الهيئة : فالأطفال لا يصلح معهم التقرير الذاتي ، ويحبذ استخدام أسلوب المشاهدة معهم ، أو سؤال الوالدين .
- هدف البحث : فحين نكون بصدد اختيار متقدمين لعمل يفضل مشاهدتهم أثناء عملية تمثيل الدور ، أما في المواقف العلاجية فالتقرير الذاتي أكثر سلامة لعدم وجود دوافع للتزييف: لأن الفرد حينئذ أكثر الناس حرصا على الكشف عن معاناته .
- أى أنه ليست هناك أفضلية مطلقة لأسلوب على آخر: لأن مدى مناسبة الأسلوب تتحدد في ظل العوامل السابقة .

وسنقدم فيما يلي وصفا مفصلا لكل مكون من مكونات السلوك التوكيدي كي نصبح أكثر قدرة على الإحاطة بطبيعته ، ولتكن بدايتنا مع :

(١) المكونات غير اللفظية (*) للتوكيد :

تعتبر الجوانب غير اللفظية من العناصر الأساسية للسلوك التوكيدي ، فضلا عن أن قدرة الفرد على استخدامها تزيد من مهاراته التوكيدية ، وهي ذات أهمية خاصة في برامج التدريب التوكيدي (١٤ : ٢٣٩) فمن شأن تدريب الفرد على استخدامها أن تزيد فعاليته .

ويشير « بيرلى » Burly في هذا المقام إلى أن استخدام الجوانب غير اللفظية سيقوي تأثير الفرد على الطرف الآخر وسيجعل رسالته أكثر تقبلا (٦١ : ٥٠) ، وفي المقابل ، فإن عجز الفرد عن استخدامها سيقول من تأثير هذا السلوك ، فعلى سبيل المثال ، الابتسام أثناء الغضب ، أو التحدث بصوت منخفض حين تطلب من آخر تعديل سلوكه ، من المحتمل أن يحد من فعالية استجابته .

(*) Non - Verbal Components

وعلى الرغم من أهمية تلك الجوانب إلا أنها لم تحظ بقدر مساوٍ من الاهتمام كالذى حظيت به الجوانب اللفظية ، لذا فقد سعت مجموعة من الباحثين ، وهم قلة ، لاستكشافها من خلال دراسات تجريبية تستخدم أسلوب تمثيل النور ، وحرى بالذكر أن الجوانب غير اللفظية تنقسم ، بدورها ، إلى قسمين :

- مظاهر سلوكية داخلية ، مثل العمليات الفسيولوجية كالنبض وضغط الدم وتقلصات المعدة .

- ومظاهر سلوكية خارجية. ومن الملاحظ أن الاهتمام أقل بالجوانب الداخلية نظرا لصعوبة رصدها ، فضلا عن صعوبة التثبت من علاقتها بالتوكيد فى مواقف معينة ، فعلى سبيل المثال ، قد يرتفع ضغط دم الفرد ، أو نبضات قلبه فى موقف معين حين يواجه مجموعة من الغرباء ليس لأنه منخفض التوكيد بل لأنه أتى مهزولاً حتى لا يتأخر عن الموعد ، أو لأنه يخشى من ألا تكفى المدة الممنوحة له لعرض ما يريد مما يضطره إلى الإسراع فى معدل حديثه ؛ لذا فقد تركّز اهتمام الباحثين على المظاهر الخارجية للسلوك التوكيدي غير اللفظي والتي يمكن تقويمها من خلال مشاهدة (رصد) سلوك الفرد فى المواقف المصطنعة ، أو إبان أدائه الأنوار المؤكدة . ويتمثل هذه السلوكيات فى :

١ - **التقاء العيون** (*) : وتشير إلى طول الفترة الزمنية التى ينظر فيها المبحوث إلى الطرف الآخر (وتقدر بالثوانى) منذ بدء التفاعل حتى نهايته ، وتنسب هذه المدة إلى الزمن الكلى الذى يستغرقه الموقف ، ومن مظاهر أهمية ذلك العنصر أن تجنب النظر للآخر يعد من سمات الشخص غير المؤكد ، وفى المقابل فإنه كلما طالت مدة النظر كان الفرد مؤكداً (١١٩) ، ولكن يجب علينا تذكر أن تلك السلوكيات تعمل بطريقة منحنية ، ففى سياقات معينة يعد النظر للآخر بصورة متصلة ، ومكثفة ، ، سلوكا غير ملائم لأنه قد يوصف حينئذ بالعوانية أو الفضول .

٢ - **الابتسام** : ويتم تقويمه من خلال تقدير معدل حديثه ، وذلك بحساب عدد الابتسامات الملائمة للموقف ، والتي يصدرها الفرد أثناء فترة التفاعل .

٣ - **مدة الاستجابة** (**): الفترة التى يتكلم فيها الفرد فى كل موقف من المواقف التى يطلب منه أداء دور مؤكّد فيها ، وتحسب هذه الفترة بالثوانى .

(*) Eye Contact

(**) Response duration

٤ - كمون الاستجابة^(*) : تشير إلى الزمن المنصرم من بدء الموقف المثير

للسلوك المؤكد ، حتى بداية صدور الاستجابة ، ومن المفترض أنه كلما طالت تلك الفترة كان ذلك مؤشرا على التوكيد، بيد أن هذا الافتراض لم يتم التثبت فيه بصورة متيقن منها.

٥ - شدة الصوت : ويتم تقويمه على متصل يحتوى على خمس نقاط تبدأ من منخفض جدا ، وينتهى عند مرتفع جدا ، ومن المتوقع أن التحدث بصوت مرتفع نسبيا يعد ملمحا للشخصية المؤكدة .

٦ - ارتباك الكلام : يعبر عن نسبة الارتباك فى الكلام (لعمة - توقف لا إرادى) منسوباً إلى المقدار الكلى للكلام فى موقف التفاعل (١١٦) .

٧ - الصمت : يمكن النظر إليه كمكون توكيدى حين يستخدم كوسيلة لإظهار رفض إلحاح الآخر ، ومحاولته دفعك لتبنى وجهة نظره .

٨ - التوقيت : ويعنى اختيار الأوقات ، والأماكن المناسبة لإصدار الاستجابة التوكيدية مما يزيد من أثارها ، فعلى سبيل المثال من الأفضل إعلام الرئيس بوجهة نظرك المختلفة فى مكتبه ، وحين تكونان على انفراد ، وليس أمام الآخرين فى ردهات الشركة ، وأن تتحدث فى موضوع خلافى مع زوجتك مساء قبيل النوم ، وليس عقب عودتك من العمل مباشرة .

٩ - وضع الجسم^(**) : إن وضع جسم الفرد وهو بصدد إصدار رسالة توكيدية يؤثر فى مردودها، فعلى سبيل المثال، حين يقف الشخص منحنيًا أمام آخر سيختلف الانطباع عن مستوى توكيده مقارنة بمن يقف منتصباً ، ومن يجلس فى وضع مسترخٍ سيكون أكثر توكيدا ممن يجلس وهو مشدود وصدرة للأمام .

١٠ - التعبيرات الوجهية : من المفترض أن طبيعة التعبيرات التى تظهر على وجه الفرد ، وتتزامن مع رسالته التوكيدية يستدل منها على مدى توكيده ، من جهة ، وطبيعة تأثير استجابته المؤكدة على الآخر من الجهة الأخرى ، وتتمثل أهمية تلك التعبيرات فى أن للوجوه ، كما هو معروف ، وضعاً خاصاً فمنها نستدل على الحالات الانفعالية وسمات الشخصية ، وهناك اتفاق نسبى عبر الثقافات حول التعرف على بعض الانفعالات التى

(*) Response Latency

(**) Body posture

تكشف عنها ملامح الوجه ، وبوجه خاص المشاعر من قبيل السعادة والحزن والخوف ، والغضب ، والارتباك (١٥٥) ، وهى عناصر توكيدية تسهم فى نقلها ، والتعبير عنها ملامح الوجه ، ومن ثم تكشف عن مستوى توكيد الفرد .. فحين يعبر عنها الفرد بشكل واضح فى موقف ما فهو يدعم استجابته التوكيدية ، كالذى يُبدى ملامح الغضب وهو يعبر ، لفظيا ، عن تذمره من سلوك أحد الزملاء ، أو كالذى يشحب وجهه حين يهدده رئيسه بقوة معينة فيبدو وكأنه منخفض التوكيد ، يضاف إلى ذلك أن تعبيرات الوجه قد تنقل رسالة مزبوجة حين لا تتفق مع الرسالة اللفظية، مما يضيف أثارا إضافية على الاستجابة التوكيدية كالذى يضحك بينما يعبر عن غضبه .

١١- معدل سرعة الكلام: حين يقول الفرد رسالته بسرعة زائدة ، أو ببطء شديد، فقد يُدرك السامع هذا على أنه من علامات القلق ، أو التردد مما يعكس قدرا منخفضا من التوكيد حينئذ (٦١) .

حرى بالذكر أنه قد شاع تناول المظاهر السابقة لدى الباحثين باعتبارها تشير إلى الجوانب غير اللفظية للسلوك التوكيدي ، ويلاحظ أنها لم تستخدم مجتمعة فى دراسة واحدة بل تناولت كل دراسة عددا منها ، وأشارت دراسات متعددة إلى وجود فروق دالة بين المبحوثين - مرتفعى التوكيد ومنخفضيه - على هذه المكونات. ويتأتى ذلك من خلال ملاحظة تلك الجوانب لدى المرتفعين والمنخفضين فى مواقف أداء الدور مما يعد دليلا إضافيا على أهميتها الفارقة بين مستويات التوكيد المختلفة :

(ب) المكونات اللفظية للتوكيد :

اعتمد الباحثون على أسلوب التقرير الذاتى ، وبوجه خاص على المقاييس النفسية، لقياس المكونات اللفظية للتوكيد ، وفيه يذكر المبحوث معدل إصداره للاستجابة التوكيدية فى مواقف متنوعة واجهها أو يتخيل نفسه فى مواجهتها ، أو يختار بدليا من بين عدة بدائل للاستجابة للموقف المطروح عليه ، يعبر أحدها عن الاستجابة التوكيدية والآخر عن الاستجابة العنوانية والثالث عن الاستجابة الخضوعية .

وحتى يتمكن الباحثون من التوصل إلى الفئات الأعم التى تنتظم فيها تلك السلوكيات فقد استخدموا ، وبشكل موسع ، أسلوبا إحصائيا شهيرا وهو التحليل العاملى (*) الذى يهدف إلى تصنيف السلوكيات المتشابهة فى فئات (أبعاد) (**) أعم؛ حتى

(*) Factor analysis

(**) Dimensions

يمكن الباحث من التعامل مع عدد محدود من الأبعاد التي تيسر فهم ، ومن ثم التحكم فى السلوك المؤكد . وقد نتج عن تلك الدراسات العملية ظهور مقاييس متعددة للسلوك التوكيدى (اللفظى غالبا ، بيد أن هناك بنودا قليلة فى طيات كل مقياس قد تقيس جوانب غير لفظية ، وبشكل خاص نظرات العين) تتضمن الأبعاد الأساسية للسلوك التوكيدى ، وفيما يلى عرض موجز لأهم تلك الدراسات وما استخدمته من مقاييس ، وما توصلت إليه من عوامل أو أبعاد .

١ - صمم « مور ولور » More & Lor مقياسا يتكون من مائة عبارة يجاب عليها بنعم أو لا ، وطبقا على مائتين وخمسة عشر طالبا وطالبة ، وحللا مصفوفة الارتباط بين إجابات العينة الكلية عامليا ، وحصلا على أربعة عوامل هي :

- التأكيد الاجتماعي ويشير إلى ارتفاع المهارة فى التعامل مع الآخرين ، والقدرة على المبادأة ، والاستمرار فى ، وإنهاء التفاعلات الاجتماعية بسهولة فى المواقف التى تشتمل على أصدقاء ، ومعارف ، وغرباء ، أو نماذج للسلطة .

- الدفاع عن الحقوق : ويعبر عن القدرة على التمسك بالحقوق الخاصة ، ورفض المطالب غير المناسبة للآخرين ، وعدم السماح لهم بانتهاك خصوصيته .

- القيادة والتوجيه : ويتضمن القدرة على التأثير فى الآخرين ، والميل لتوجيههم فى المواقف العصبية ، والقدرة على تحمل المسؤولية .

- الاستقلال : وينطوى على عدم خضوع الفرد لضغوط الجماعة الرامية لإجباره على تبني وجهات نظر ما ، أو الإتيان بأفعال معينة (١٤٢ : ١٤٣) .

وقاما فى دراسة أخرى بإضافة بعض البنود لهذا المقياس ، وحللا عامليا إجابات عينة مكونة من مائة وسبع وخمسين طالبة وأربعين طالبا معا ، وحصلا على ستة عوامل منها الأربعة السابقة وعاملين مستحدثين هما : التعبير عن المشاعر الإيجابية ، والسلبية (١٤٤) .

ومما يلفت الانتباه أنهما دمجا الذكور والإناث معا فى تحليلاتهم العملية للاستجابات على المقياس ، ولم يضعوا فى الحسبان التأثير الذى يؤديه متغير النوع فى تشكيل كل من الاستجابة ، والبناء العاملى للمقياس .

٢ - أجرى « هيرزن وآخرون » Hersen et al دراسة للتعرف على المكونات العالمية لمقياس « ليه ولازاروس » الذى أعد عام ١٩٦٦ ، ويتكون من ثلاثين بنداً ، وتكمن أهمية هذا

المقياس فى أنه على الرغم من عدم وجود بيانات معيارية له ، وأنه لم يصمم لأهداف بحثية (بل استجابة لاحتياجات إكلينيكية) ، إلا أنه شاع استخدام بعض بنوده فى عدد من المقاييس الأخرى .

وقد طبق المقياس على مائة من الذكور ، ومائة وسبع وخمسين من الإناث ، وتم تحليل بياناته عاملياً باستخدام طريقة المكونات الأساسية ، ثم دورت عوامل كل عينة تدويراً متعامداً ، وتوصلوا إلى عشرة عوامل ، ثم قاموا باستبعاد العوامل التى استقطبت أقل من (٥٪) من التباين لعدم أهميتها النفسية ، وبذا أصبح عدد العوامل بالنسبة لكل عينة أربعة فقط .

وكانت هذه العوامل ، لدى الذكور ، مرتبة تبعاً لأهميتها على النحو الآتى :

- القدرة العامة على التعبير .
- القدرة على التعبير عن الآراء .
- التصرف مع الأشخاص غير المؤلفين .
- الشكوى التى لها مبرر .

وكانت العوامل لدى الإناث كالتالى :

- القدرة العامة على التعبير .
- السلبية العامة .
- التصرف مع الأشخاص غير المؤلفين .
- التصرف فى حالة ارتكاب خطأ (١١٦) .

نلاحظ أن عوامل الذكور مختلفة - إلى حد ما - عن عوامل الإناث ، أى أن نوع أفراد العينة يؤثر فى المكونات العاملية للمقياس ، ويضيف « هيرزى وزملاؤه » أنه من المحتمل أن عوامل التوكيد لدى الأسوياء تختلف أيضاً عن عوامل التوكيد لدى المرضى النفسيين الذين يشكلون عينة دراستهم .

ورغم مظاهر البقة المنهجية فى هذه الدراسة ، فإن ثمة بعض المآخذ المنهجية يمكن أن تثار بشأنها ، ومنها :

- أن بدائل الإجابة عى المواقف (البنود) قد لا تعبر عن الاحتمالات الممكنة للسلوك الفعلى حيث إن هذه البدائل تنحصر فى نعم أو لا فقط.

- إن طبيعة المرض ، ومدة هذا المرض ، ونوع العلاج المستخدم ، ودرجة تجانس العينة من حيث نوع المرض ، من شأنه أن يؤثر في النتائج على نحو غير محسوب .

٣ - تلك السلسلة من الدراسات التي أجراها « جالازى وآخرون » Galassi et al للتعرف على أبعاد السلوك التوكيدي كما يقومها مقياسه ، الذي يتكون من خمسين بنداً يجاب عنها على متصل من خمس نقاط . وحرى بالذكر أن بعض بنوده مشتقة من مقياس « وليه ولازاروس » ويقتصر هذا المقياس على الطلاب الجامعيين (أى أنه خاص بجمهور نوعى محدد) (٩٢) . وعند التحليل العاملى لإجابات عينات مكونة من مائتين وسبع وستين طالبة ظهر ستة عوامل هى :

- الدفاع عن الحقوق .

- التعبير عن الغضب والاحتجاج .

- التحدث في مواقف الدراسة .

- طلب خدمة ، وعدم القدرة على رفض مطالب .

- التعبير عن الامتنان ، والمدح ، والتقدير .

- التعبير عن المشاعر الموجبة لأفراد من الجنس الآخر .

وأستخدم المقياس في دراسات متعددة ، على عينات متنوعة ، وفي إحدى تلك الدراسات حلت إجابات أربع عينات فرعية من ولايات أمريكية مختلفة عامليا ، واستُخرج عدد يتراوح بين أربعة وسبعة عوامل ، وكانت تعكس - بشكل عام - الأبعاد السلوكية الأساسية ، وكان البناء العاملى متشابها نسبيا لكل من الذكور والإناث في العينة المسحوبة من ولاية واحدة ، ومختلفا بين الذكور من ولايتين مختلفتين ، أى أن الفروق في النوع أثرت بدرجة أقل في البناء العاملى من الفروق في الجمهور الآتى من ولايات مختلفة (٩٨) .

وهو ما يشير إلى دور الثقافة في تحديد طبيعة الاستجابات التوكيدية .

ومما يجدر التنويه إليه أن هذا المقياس خاص بالطلاب الجامعيين ، وينعكس هذا على طبيعة الصياغة والمعايير ، ونوعية المواقف ، وخصوصيتها لفئة دون أخرى ، لذا يصعب تعميمه ، والتعامل به مع فئات أخرى مختلفة ، يضاف إلى ذلك أنه في بعض التحليلات العاملية للمقياس تشبعت بعض بنوده على أكثر من عامل في نفس الوقت مما قد يؤدي إلى استخراج عوامل غير مستقلة .

٤ - أجريت دراسات عاملية للتعرف على أبعاد السلوك كما يقيسها مقياس « روزوس . R.A.S. (*) الذي يتكون من ثلاثين (٣٠) بنداً بعضها مستمد من مقاييس أخرى (مقياس ولبه ، ومقياس جيلفورد في الشخصية) ويستخدم مع الجمهور العام وليس مع فئة نوعية . وقام « جالازى » بتحليل بنوده عاملية باستخدام إجابات عينة من الطالبات فاستخرج ثلاثة عوامل هي :

- القدرة على قول لا - فى مقابل - الخوف من التقويم السلبى ،

- التعبير عن المشاعر ، والمبادأة بالتفاعل .

- الدفاع عن الحقوق فى مواقف التفاعل المختلفة (٩٧) .

ومما يؤخذ على تلك الدراسة أن بعض البنود تشبعت على أكثر من عامل ، وأن العامل الأول به متغيرات متعارضة تم وضعها على طرفى متصل (قطبية) فى حين أنه لا توجد به تشبعتات سلبية ، وحيث إنه مصمم ليطبق على الجمهور العام ، فمن المحتمل أن بعض بنوده تشير إلى مواقف قد لا يواجهها الطلاب - وهم يشكلون عينة الدراسة التى أجراها « بلاكس » Plax فى مواقف الحياة الفعلية .

٥ - تم تحليل إجابات عينة مكونة من أربعمائة وستين من الذكور والإناث من أعمار مختلفة على مقياس قدرة الراشدين على التعبير عن الذات A. S. E. S. (**) ونتج عن هذا التحليل العاملى أربعة عشر عاملاً ، وتم تصنيف هذه العوامل فى ضوء بعدين أساسيين هما :

- المواقف التفاعلية التى يحدث فيها التوكيد، وشملت أربعة عوامل، وهذه المواقف هي: التعامل مع نماذج السلطة ، والوالدين ، والأصدقاء ، والمعارف .

- نمط السلوك الصادر عن الفرد فى المواقف التفاعلية، وشملت بقية العوامل ومنها : طلب خدمة ، ورفض مطالب ، والتعبير عن الآراء ، والتعبير عن الغضب ، والمشاعر الإيجابية ، والدفاع عن الحقوق (١٠١) .

٦ - أجريت دراسة للتعرف على أبعاد التوكيد فى مقياس « ريتشى وجامبريل » Richy &

(*) Rathus - Assertiveness Scale

(**) Adult Self - Expression Scale

Gambrell للتوكيد A. i. (*) الذى يتكون من أربعين بنداً ، ويقدم ثلاث درجات هى :

- عدم الارتياح فى مواقف التفاعل الاجتماعى .
 - احتمال إصدار سلوك مؤكد فى هذه المواقف .
 - المواقف التى يفضل الفرد فيها أن يكون أكثر توكيدا .
- ومواقف المقياس كما تعبر عنها البنود تبتعد عن النوعية ، والتحديد الدقيق حتى تلائم الجمهور العام .

وطبق المقياس على مائة وستة عشر طالبا ، ومائة وسبع وستين طالبة ، وحلت إجاباتهم معا عامليا ، وذلك على درجة أو عنصر واحد من المقياس ، وهو عدم الارتياح . واستخرجنا أحد عشر عاملا ، وهى على النحو التالى ، مع ملاحظة أنها مرتبة تبعا لأهميتها النفسية ، التى يحددها مقدار تباينها العاملى :

- المبادرة بالتفاعل .
- مواجهة الآخرين .
- إعطاء عائد سلبي .
- الاستجابة للنقد .
- رفض مطالب .
- التفاعل فى مواقف الخدمة .
- مقاومة الضغوط لتغيير الرأى .
- الاشتراك فى مناسبات اجتماعية مرحة .
- مدح الآخرين .
- الاعتراف بوجه الضعف الشخصى .
- التفاعل فى المواقف العصبية . (٩٩)

وجدير بالإشارة أنهما قبل خمسة عوامل من السابع حتى الحادى عشر استوعبت أقل من (٥٪) من التباين العاملى ، أى أن أهميتها النفسية ضئيلة وهو ما يجعلنا ننظر إلى هذه العوامل الكثيرة ، بقدر من الحذر .

(*) Assertiveness inventory

تعقيب عام على الدراسات العاملية للمكونات اللفظية للتوكيد :

تشير البحوث السابقة إلى وجود عوامل متعددة في مقاييس التوكيد ، وأن هذه العوامل تستوعب كمية متوسطة من التباين العاملية مما يدعم الاعتقاد بأن السلوك المؤكد نوعي - موقعي ، وهو ما يحجب الدعم الإمبريقي عن الذين ينظرون للتوكيد كسمة عامة ، أو مفهوم أحادي يمكن التعبير عنه رقمياً من خلال درجة كلية على مقياس ما ، مثلاً هو الحال في مقياس « لوبه ولازاروس » وكذلك في مقياس « جاي وهولاندزورث » (١٤٧) .

وتمثل أهمية هذه النتيجة في أن النظر للسلوك التوكيدي كسمة عامة ، أو مفهوم أحادي البعد من شأنه أن يؤدي إلى إخفاء معالمة أكثر من توضيحها ، فالدرجة الكلية قد لا تعبر إلا عن معنى نفسي عام ، ولا تكشف عن الفروق في الجوانب النوعية ، ومدى تأثيرها بمتغيرات أخرى على نحو محدد ، فقد تشير الدرجة الكلية إلى ارتفاع فئة أو جماعة عن أخرى ، ولكن فحص الفروق في الجوانب النوعية يقدم تصوراً مختلفاً ، وعلى سبيل المثال في دراسة أجراها « جامبريل وريتشي » كانت الدرجة الكلية للرجال أعلى على نحو دال من درجة النساء ، إلا أن فحص الجوانب النوعية للتوكيد أشار إلى أن النساء أكثر توكيداً في مواقف معينة ، وأقل في أخرى ، ووجد «فيرنهام وهندرسون» Furnham & Henderson فروقا نوعية داخل عينات مختلفة من الجمهور البريطاني ، وبطبيعة الحال ما كان لهذه الفروق أن تكتشف في ظل التعامل مع درجة كلية للتوكيد (٨٨) ، كما أن هذه الدرجة الكلية لن تكشف عن مظاهر القصور في الجوانب النوعية ، وبالتالي ستحد من قدرة الباحثين (وخاصة في مجال تعديل السلوك) على اكتشاف ، وتشخيص أوجه الضعف في المهارات التوكيدية ، وفي متابعة ورصد آثار التدريب فيما بعد .

وينوه « هيرزن وبيلاك » إلى مشكلة أخرى ، هي أن التعامل مع الدرجة الكلية من بين الأسباب الرئيسية لانخفاض معاملات الصدق التنبؤي لكثير من مقاييس السلوك التوكيدي ، وأن اللجوء إلى درجات العوامل ، أو المكونات النوعية قد يؤدي إلى رفع مقدار هذه المعاملات (١١٥ : ٥٣٧ - ٥٣٨) .

وعلى الرغم من نجاح الدراسات العاملية في الكشف عن الطبيعة النوعية للتوكيد وتقديم الدعم الإحصائي للتصور متعدد الأبعاد للتوكيد إلا أنه يبقى لافتاً للنظر ذلك الاختلاف في طبيعة العوامل عبر الدراسات والمقاييس .

وبما أن العلم هو محاولة متواصلة البحث عن المشاكل ، وفى المشاكل فقد طرح الباحثون تفسيرات عديدة يمكن فى ظلها فهم هذا الاختلاف ، والنظر إليه ليس كعلامة على الخلل المنهجي ، أو القصور فى الأطر النظرية ، ولكن كرمز للتعدد والتمثيل الدقيق للواقع الخصب المتنوع ، وتتمثل أبرز تلك التفسيرات فيما يلى :

١ - قد يعكس هذا الاختلاف فى العوامل ضيقا فى العوامل التى استخلصتها دراسة واتساعا فى عوامل الأخرى، ويقدم « جالازى » دليلا واقعيًا مستندا من دراساته على صحة هذا التصور ، حيث يذكر أنه استخلص ستة عوامل للتوكيد حين حلل مقياسه عامليا ، فى حين توصل إلى ثلاثة عوامل فقط حين حلل مقياس « روزث » (R.A.S) وقد علق على هذا الموقف قائلا :

« إن هذا الاختلاف فى العوامل يعزى إلى أن الأولى أكثر نوعية (ضيقا) والثانية أكثر عمومية (اتساعا)، فعلى سبيل المثال كان عامل الدفاع عن الحقوق فى المقياس الثانى ذا طابع عام، أما فى المقياس الأول فإنه تضمن ثلاثة عوامل أضيق يرتبط كل منها بطبيعة معينة من المواقف، أو بنوعية من الأفراد الذين يتفاعل معهم الفرد، مثل الدفاع عن الحقوق مع الزملاء، وفى مواقف الخدمة ، وفى التعامل مع البائعين (٩٧).

٢ - صُمِّمَ بعض هذه المقاييس ليستخدم مع جماعة معينة أو قطاع محدد من الأفراد (طلاب غالبا) ومن ثم فإن طبيعة بنوده تعكس مواقف نوعية خاصة بتلك الفئة مثل مقياس « جالازى » للطلاب الجامعيين ، وهو من أكثر المقاييس شيوعا، وبالتالي يتم الحصول على عوامل قد يكون لها صفة الخصوصية لهذا الجمهور ، يصعب تعميمها على غيره ، فعلى سبيل المثال ، حين أجرى « هيرزن » وزملاؤه بحثا لاستكشاف المكونات العاملة للسلوك التوكيدي لدى مجموعة من المرضى وكانت عوامل الذكور مختلفة عن العوامل لدى الإناث ، علقوا على هذه النتيجة بقولهم « هناك احتمال ظهور عوامل أخرى حين نجرى مثل هذه الدراسة على عينات مختلفة (١٢٠) .

ويُبرز مثل هذا الوضع الحاجة إلى تصميم مقاييس للتوكيد للشرائح الاجتماعية المتنوعة تعكس المواقف ذات الطبيعة الخاصة التى يواجهونها كالريفيين، والمتزوجين، وضباط الشرطة، ورجال الإدارة العليا .

٣ - تبين نوع العينات عبر التحليلات العاملة لنفس المقياس أو للمقاييس المختلفة حيث إنه يؤدي إلى ظهور عوامل قد تختلف بعض الشيء من دراسة لأخرى ، وفى نفس

البحث من عينة لأخرى . ذلك أنه يتوقع أن تتباين خصائص المواقف التي تواجهها النساء مقارنة بالرجال داخل الشريحة الاجتماعية الواحدة ، فعلى سبيل المثال تواجه المرأة العاملة ظواهر لا يواجهها زميلها مثل التحرش الجنسي ، ومن ثم فهي مطالبة بسلوكيات توكيدية متفردة لن نجدها لدى الرجل ، وهو ما سيؤدى إلى ظهور عوامل مختلفة فى عينات النساء مقارنة بالرجال ، وفى مسح أجراه « هولاندز وول » Hollandsworth & Woll لتسع وستين دراسة للتوكيد ، تبين أن (٣٩٪) منها جمع بين الذكور والإناث معا متجاهلا ذلك التأثير الجوهرى للنوع فى تحديد طبيعة الاستجابات ، ومن ثم البناء العاملى للمقياس ، وهو ما ظهر فى صورة عوامل متباعدة - نسبياً - تضم مزيجا غير متجانس من التجمعات النفسية ، وهو ما يقلل من دلالتها النفسية .

٤ - اختلاف شروط تطبيق التحليل العاملى وأساليب تفسير العوامل ، وهناك مؤشرات متعددة تجسدها هذه المسألة تتمثل فيما يلي :

- اختلاف الباحثين فى مستويات التشبع المقبولة للبند على العامل ، فالبعض يقبل تشبعا مقداره (٠.٣) ، والأخرى (٠.٤) ، وفئة ثالثة تقف عند مستوى (٠.٣٥) ، وهو ما يؤدى بالتالى إلى اختلاف درجات نقاء العوامل فى قياسها للتوكيد .

- يقبل البعض بنود تشبع على أكثر من عامل مما يؤدى إلى ظهور عوامل متداخلة ، وليست مستقلة كما يفترض أن تكون .

- يستخدم بعض الباحثين أساليب مختلفة لاستخلاص العوامل (تحليل المكونات الأساسية - تحليل المحاور الأساسية) وهذا من شأنه أن يؤدى إلى فروق فى طبيعة العوامل وعددها (١٨٩ : ١٣٠) مما يجعل من الصعب المقارنة بين تلك العوامل .

فعلى سبيل المثال ، حصل « كيبروجاف » Kipper & Jaffe فى تحليل استجابة مجموعة من الطلبة والطالبات الإسرائيليين على مقياس « جالازى » باستخدام المحاور الأساسية على أربعة عوامل ، ثلاثة منها يمكن مقارنتها بالعوامل الستة التى حصل عليها (جالازى) حين استخدم طريقة المكونات الأساسية (٩٧) .

٥ - من بين الأسباب المتوقعة لتعدد العوامل عبر الدراسات ، ذلك الدور الذى تمارسه كل من الثقافة العامة والفرعية ، فالسلوك دالة للثقافات العامة ، فما هو مؤكد فى الثقافة

الأمريكية (رفض تدخل الأسرة في الشؤون الخاصة) قد يعتبر سلوكا جانحا في الثقافة المصرية .

وداخل الثقافة الواحدة فإنه توجد ثقافات فرعية قد ترتبط بالأصل العرقي ، أو الإقليم ، أو الطبقة ، وتمارس هذه الثقافة الفرعية عددا من الآثار على السلوك المؤكد من حيث تحديد معناه ، ومعاييره وحثها على ممارسته أو تثبيطه ، ومن ثم تبرز فروق بين الجماعات في التوكيد تنعكس في أبنية عملية مختلفة ، أي أن الأبنية العملية دالة لكل من الثقافة العامة والفرعية ، وهذا ما لم تضعه بعض الدراسات في الحسبان حيث جمعت أفرادا من جماعات مختلفة معا .

بناء على ما وقفنا عليه من مأخذ منهجية للدراسات المتصلة بأبعاد السلوك التوكيدي، والتي تقسر - إلى حد ما - بعض أنواع التعارض فيما بينها ، فقد استثمرنا هذا التناول النقدي في الوقوف على عدد من الأسس المنهجية التي يجب الالتزام بها ، والتي تؤثر على نحو غير محسوب في تشكيل طبيعة تلك الأبعاد ، وأجرينا دراسة في الثقافة المصرية حاولنا فيها التوصل إلى أبعاد السلوك التوكيدي في بعض قطاعاتها ، وراعينا الالتزام بعدد من الشروط حتى تصبح النتائج أكثر موثوقية مثل زيادة عدد المبحوثين ، الذين وصل عددهم إلى (٨٠٠) فرد ، وتحليل عوامل الذكور والإناث كل على حدة ، والتوقف عن استخراج العوامل عند محكات متشددة ، وقبول العوامل التي يزيد تباينها العملي عن ٥٪ وفيما يلي نعرض لأبرز ما تم التوصل إليه من خلال تلك الدراسة.

ثالثاً : أبعاد السلوك التوكيدي في بعض قطاعات الثقافة المصرية :

قمنا بتطبيق مقياس أبعاد السلوك التوكيدي ، الذي أعدناه من خلال سلسلة من الإجراءات (سنذكرها بشيء من التفصيل في الفصل التالي) على عينة من (٨٠٠) فرد من قطاعات متنوعة في الثقافة المصرية ، وقمنا بتقسيمهم إلى أربع عينات فرعية علي النحو التالي : ٢٠٠ طالب (ثانوي وجامعي) ، ٢٠٠ طالبة (ثانوي وجامعي) ، ٢٠٠ موظف (تعليم متوسط وعالي) ، ٢٠٠ موظفة (تعليم متوسط وعالي) .

وحتى نكشف عن أبعاد السلوك التوكيدي داخل هذه العينات بغية إبراز مظاهر التفرد والتشابه بينها - فقد استخدمنا أسلوب تحليل المكونات الأساسية ، وهو أحد الأساليب الشائعة لتحليل المقاييس النفسية للتوصل للأبعاد الرئيسية التي تصنف فيها السلوكيات المتضمنة بها .

وبلاحظ أن المقياس يتضمن ٨٠ بنداً تنتظم في عشرين فئة فرعية تعكس المهارات النوعية الأساسية للتوكيد ، وهي :

١- التوكيد	٢٠- التوكيد على الأبعاد الرئيسية
٢- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٢١- التوكيد على الأبعاد الفرعية
٣- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٢٢- التوكيد على الأبعاد الفرعية
٤- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٢٣- التوكيد على الأبعاد الفرعية
٥- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٢٤- التوكيد على الأبعاد الفرعية
٦- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٢٥- التوكيد على الأبعاد الفرعية
٧- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٢٦- التوكيد على الأبعاد الفرعية
٨- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٢٧- التوكيد على الأبعاد الفرعية
٩- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٢٨- التوكيد على الأبعاد الفرعية
١٠- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٢٩- التوكيد على الأبعاد الفرعية
١١- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٣٠- التوكيد على الأبعاد الفرعية
١٢- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٣١- التوكيد على الأبعاد الفرعية
١٣- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٣٢- التوكيد على الأبعاد الفرعية
١٤- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٣٣- التوكيد على الأبعاد الفرعية
١٥- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٣٤- التوكيد على الأبعاد الفرعية
١٦- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٣٥- التوكيد على الأبعاد الفرعية
١٧- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٣٦- التوكيد على الأبعاد الفرعية
١٨- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٣٧- التوكيد على الأبعاد الفرعية
١٩- التوكيد على الأبعاد الفرعية	٣٨- التوكيد على الأبعاد الفرعية

حين حللنا هذه المهارات الفرعية للوقوف على الأبعاد الرئيسية التي تنتظم فيها ، بعد تدويرها لدى عينات الدراسة الأربع ظهرت لنا النتائج التي يحويها الجدول التالي رقم (٣) .

جدول رقم (٣)

يوضح تشبعات متغيرات مقياس أبعاد السلوك التوكيدي
على العوامل بعد التنوير المتعامد لدى عينات الدراسة الأربع

١	مواجهة الآخرين	٠,٥٦	٠,١٣	٠,٠٩	٠,٥٥	٠,٠١	٠,١٠	٠,١٧	٠,٠٩	٠,٥٠	٠,١٩	٠,١٦	٠,١٤	٠,٤٨	٠,١٤
٢	الدفاع عن الحقوق الخاصة	٠,٤٨	٠,٠٢	٠,٢٩	٠,٢٨	٠,٠٣	٠,١٨	٠,٠٤	٠,٠٢	٠,٠١	٠,١٦	٠,٠٩	٠,١٠	٠,٠٧	٠,٠٧
٣	الانضمام الاجتماعي	٠,٢٧	٠,١٤	٠,٢٠	٠,٠١	٠,٠١	٠,٠٣	٠,٠٧	٠,٠٧	٠,٤٧	٠,١٩	٠,٠١	٠,١٣	٠,٠٩	٠,٠٩
٤	توجيه النقد	٠,٥٠	٠,٢٤	٠,٠٥	٠,١٥	٠,١١	٠,١٦	٠,٣٣	٠,٣٣	٠,١٦	٠,١٦	٠,٢٤	٠,٢٨	٠,٣٧	٠,١٠
٥	للمساواة	٠,١٦	٠,٢٤	٠,٠٨	٠,٢١	٠,١٢	٠,٠٧	٠,٠٦	٠,١٧	٠,١٥	٠,٠٢	٠,٢٢	٠,٠٢	٠,٠١	٠,٢٤
٦	الدفاع عن الحقوق العامة	٠,٠٢	٠,٠٦	٠,٠٢	٠,٢٧	٠,١٥	٠,٢٤	٠,٠٢	٠,٠٥	٠,٧٥	٠,١٣	٠,٠٢	٠,٠٨	٠,٠٣	٠,٤٥
٧	إيذاء الأعصاب	٠,١١	٠,١٧	٠,١١	٠,٢٤	٠,١٩	٠,٢٣	٠,٢٣	٠,٠٣	٠,٢٠	٠,٢٤	٠,١٣	٠,٢٦	٠,٠٦	٠,٢٧
٨	عدم التورط	٠,٠٢	٠,١٤	٠,٤٢	٠,٠٣	٠,١٠	٠,٠٦	٠,١١	٠,٤٥	٠,٢١	٠,١١	٠,٠٢	٠,٠٦	٠,٠٧	٠,١٣
٩	الثقة على الاختلاف	٠,٢٨	٠,٠٥	٠,٤٤	٠,٢٧	٠,٠٢	٠,٢٧	٠,٥٢	٠,٢٨	٠,٠٤	٠,٢١	٠,١٣	٠,٢٨	٠,٠٥	٠,٠٣
١٠	الاحتجاج	٠,٤١	٠,٠١	٠,٠٨	٠,٢١	٠,٠٨	٠,٥٢	٠,٢٤	٠,٢٣	٠,٢٧	٠,٢٦	٠,٠٢	٠,٢٨	٠,٠٥	٠,٢١
١١	العقاب	٠,١٦	٠,١٢	٠,٤٤	٠,٠٩	٠,١٨	٠,١١	٠,٥٤	٠,٠٣	٠,٠٨	٠,١٤	٠,٠٦	٠,١٤	٠,٠٣	٠,١٩
١٢	إظهار الغضب	٠,١١	٠,٠٦	٠,٠٤	٠,١٠	٠,٢٣	٠,٤٧	٠,٠٢	٠,٢١	٠,٥٥	٠,٠٦	٠,٢٧	٠,١٣	٠,٠٢	٠,١٠
١٣	الاعتذار العلني	٠,٠٣	٠,٠٥	٠,٠٥	٠,٠٩	٠,١٥	٠,١٦	٠,٢٩	٠,٢٣	٠,١٢	٠,١٨	٠,٤١	٠,٠٨	٠,٠١	٠,١٠
١٤	الاستغراف بصوت عال	٠,٠٥	٠,٠٨	٠,٢٤	٠,٠٦	٠,٢٤	٠,١٥	٠,٢٧	٠,٢٦	٠,١٩	٠,٠٥	٠,٢٦	٠,٠٢	٠,٢٩	٠,١٢
١٥	الاستقلال بالرأى	٠,٤١	٠,١٩	٠,٠٩	٠,٢٠	٠,٠٨	٠,٢٣	٠,١٥	٠,٢٢	٠,٤١	٠,٠٦	٠,١١	٠,١٦	٠,٠٧	٠,٠٢
١٦	ضبط النفس	٠,٠٤	٠,٤٧	٠,٠١	٠,٠٧	٠,٠١	٠,٠١	٠,٤٤	٠,٢٤	٠,٢٠	٠,٢٦	٠,٠٢	٠,٠٦	٠,١٣	٠,١٩
١٧	مواجهة المخالفات	٠,١٨	٠,٢٤	٠,٧١	٠,١٣	٠,٤٨	٠,٠٥	٠,٠١	٠,٥٢	٠,١٧	٠,٢٢	٠,٠٥	٠,١٧	٠,٠٧	٠,٠٤
١٨	طلب تفسيرات	٠,٤٢	٠,٠٣	٠,١١	٠,٤٠	٠,٢٥	٠,١٨	٠,١٤	٠,٢٧	٠,٢٢	٠,١٠	٠,٠٨	٠,٢٧	٠,٤٢	٠,٢١
١٩	المصارحة	٠,٤٢	٠,٤٦	٠,١٥	٠,٢٣	٠,٢٩	٠,١٢	٠,١٦	٠,٢٢	٠,٢٧	٠,٠٩	٠,٢٨	٠,٠٩	٠,٢٢	٠,٢٢
٢٠	المدح	٠,١٠	٠,١٢	٠,١١	٠,٠٣	٠,١٢	٠,٠٧	٠,٠٥	٠,٠٩	٠,١٠	٠,٠٦	٠,٠٧	٠,١٤	٠,٢٢	٠,٤٧
	الجنر الكامن	٢,٢٤	١,٦٥	١,١٥	١,٢٦	١,٢٦	١,٢٦	١,٠٢	١,٨٢	١,٢٦	١,٢٦	١,٢٦	٢,٨٨	١,٣٣	١,٠٢
	الظاهر	١١,٢	٨,٢٥	٥,٧٥	٦,٥	٦,٢	٦,٢	٥,١٥	٥,١٠	٩,٦	٩,٥	٦,٥	٩,٤٥	٦,٢	٥,١

يشير الفحص المبني للعوامل المؤثرة التي يحويها الجدول السابق إلى وجود عوامل متنوعة إلى حد ما ، غير العينات الأربع ، وفيما يلي سنفسر عوامل كل عينة منها على حدة.

(١) عوامل عينة الطالبات :

بلغ عدد العوامل القابلة للتفسير وفق الشروط الموضوعية سلفا ثلاثة عوامل هي :

- العامل الأول : ويشير مضمون هذا العامل إلى استعداد الفرد للتعبير عن المشاعر ذات

الطابع السلبي في مواقف المواجهة لحماية حقوقه من انتهاكات الآخرين ، ويقترح تسميته **بعامل الدفاع عن الحقوق** .

- العامل الثاني : وينطوي على توافر عنصر الإقدام الاجتماعي لدى الفرد حيث يمكنه الاعتراف بحدوده ، والاعتذار عن أخطائه ، ومصارحة الآخرين بأرائه حتى لو كانت تختلف عنهم ، ويقترح تسميته **عامل معرفة قدر الذات** .

- العامل الثالث : وتشير مكوناته إلى استعداد الفرد لمواجهة المآزق والمضايقات ، والتصرف فيها على نحو لا يهدد حقوقه ، ويحول دون تورطه في ممارسات لا يرتضيها ويمكن أن نسميه **عامل : مواجهة المآزق** .

(ب) تفسير عوامل عينة الطلاب :

- العامل الأول : ويعبر عن القدرة على مواجهة الآخرين ، والاختلاف معهم ، وطلب تفسيرات حول ما يغمض على الفرد من حديثهم ، ويمكن أن نطلق عليه عامل **الجسارة في التفاعل الاجتماعي** .

- العامل الثاني : وينطوي على قدرة الفرد على توجيه عتاب للآخر ، ومواجهة السخافات الصادرة عنه ، ويمكن أن يُسمى **بعامل التعامل مع المواقف المهرجة** .

- العامل الثالث : ويعكس القدرة على إظهار الاحتجاج ، وإبداء مشاعر الغضب ، ويُفضل أن نسميه **عامل التعبير عن الاحتجاج** .

- العامل الرابع : ويعكس قدرة الفرد على ضبط ذاته ، والاعتذار العلني ، والاعتراف بحدود ذاته ، ويمكن أن نسميه **عامل معرفة قدر الذات** .

(ج) عوامل عينة الموظفين :

بلغ عدد العوامل القابلة للتفسير على المستوى النفسي ، في هذه العينة أربعة عوامل

هي :

- العامل الأول : تشير المتغيرات المشبعة عليه إلى الإقدام في العلاقات الاجتماعية حيث يستطيع الفرد مواجهة المواقف السخيفة ، والمآزق ، والتصرف فيها على نحو يتسم بالمبادأة ، ويكون قادراً على توجيه عتاب لآخر أو طلب تفسيراً منه ، ويقترح تسميته **عامل الجسارة الاجتماعية** .

- العامل الثاني : يتضمن استعداد الفرد للدفاع عن حقوقه مستخدماً كافة الأساليب المتاحة ، والتي تتمثل في الاحتجاج ، وإظهار الاستياء ، والمصارحة بالرأي في مواقف المواجهة ، ويمكن أن نطلق عليه **عامل الدفاع عن الحقوق** .

- العامل الثالث : ويعكس سعى الفرد وقدرته على التعبير عن رغبته في الدفاع عن الحقوق العامة لئلا يهاب الآخرين ، وذلك بصورة متزنة ، ويُفضل تسميته بعامل المسؤولية الاجتماعية .

- العامل الرابع : ويشير إلى القدرة على إظهار الإعجاب بالآخر وتوجيه المدح إليه حين يستدعى الأمر ذلك ، ويقترح تسميته عامل التعبير عن المشاعر الإيجابية .

(د) عوامل عينة الموظفات (٥) :

بلغ عدد العوامل المقبولة لدى هذه العينة أربعة عوامل هي :

- العامل الأول : يشير مضمون تشبعاته إلى قدرة الفرد على مواجهة السخافات ، وتوجيه عتاب للآخر ، وعدم التورط حرجا ، والدفاع عن الحقوق الخاصة ، والتعبير عن الاحتجاج ، وإظهار الغضب ، أى التعبير عن المشاعر السلبية في مواقف الدفاع عن الحقوق الخاصة إزاء محاولات الآخرين لانتهاكها ، ويقترح تسميته عامل الدفاع عن الحقوق .

- العامل الثانى : ويعبر عن القدرة على الاختلاف مع الآخر ، والمصارحة بالرأى ، وطلب تفسيرات ، والقدرة على الاعتذار العلنى للآخر حين يرتكب خطأ فى حقّه ، ويمكن تسميته عامل مواجهة الآخرين .

- العامل الثالث : ويتضمن الاستقلال بالرأى ، والقدرة على مواجهة الآخرين ، وتوجيه نقد إليهم ويقترح أن نطلق عليه عامل الاعتداد بالذات .

- العامل الرابع : وقد تشبع عليه متغير التعبير عن مشاعر الثناء للآخرين عندما يستدعى الأمر ذلك ، وإبداء الإعجاب به ، ويمكن تسميته عامل التعبير عن مشاعر الثناء (٢٣) .

سنحاول عقب هذه النظرة المفصلة لعوامل كل عينة على حدة أن ننظر بصورة بانورامية مقارنة لعوامل العينات الأربع معا ، فكما هو معروف فإن النظرة الكلية تسهم بدرجة أكبر فى فهم وإدراك الموقف بطريقة أكثر نضجا . وإنجاز هذه المهمة سنقارن بين طبيعة عوامل العينات الأربع من حيث المحتوى ، والأهمية النفسية ، والترتيب النسبى لكل منها داخل وعبر العينات ، وما تومئ إليه من دلالات نفسية ، ويحوى الجدول التالى رقم (٤) مقارنة مبدئية قد تكون مفيدة لنا فى هذا السياق .

(٥) هذه العوامل مرتبة ترتيباً تنازليا تبعا لحجم تباينها العاملى الذى يعكس أهميتها النفسية .

جدول رقم (٤)

يبين أبعاد السلوك التوكيدي عبر عينات الدراسة الأربع

العينات	الطلاب	المدرسون	الآخرون	الطلاب
الأول	الدفاع عن الحقوق الخاصة	مواجهة الآخرين	الجسارة الاجتماعية	الدفاع عن الحقوق الخاصة
الثاني	الإقدام الاجتماعي	التعامل مع المواقف المخجلة	الدفاع عن الحقوق الخاصة	مواجهة الآخرين
الثالث	مواجهة المآزق	إظهار الاستياء	المسئولية الاجتماعية	الاعتداد بالذات
الرابع	—	معرفة قدر الذات	التعبير عن الشاء	التعبير عن الشاء

تنطوي النظرة العامة لطبيعة الأبعاد داخل العينات الأربع كما يوضحها الجدول السابق على وجود عنصرين رئيسيين جديرين بالمناقشة ، هما :

طبيعة العوامل عبر العينات ، والأهمية النسبية للعوامل عبر العينات، وسنناقش كل عنصر منها على حدة بشيء من التفصيل فيما يلي :

١ - طبيعة العوامل عبر العينات :

هناك مجموعة من الملاحظات يجدر تسجيلها بهذا الصدد تتمثل فيما يأتي :

- يكاد بعد الدفاع عن الحقوق الخاصة أن يكون عاملا عاما في العينات جميعها . وهذا يتسق مع كونه القاسم المشترك بين التعريفات المتنوعة للتوكيد ، التي قد تختلف فيما بينها في الجوانب الأخرى (٢١) . ويشير هذا البعد إلى أهم ملامح التوكيد الذي يتمثل في عنصر الدفاع الذي يميزه عن العنوان .

- عامل مواجهة المآزق : ظهر في عينات الأفراد الأصغر سنا (الطلاب والطالبات) ولم يظهر لدى الأكبر سنا (الموظفين والموظفات) وقد يرجع هذا إلى أن ما يعده الأصغر سنا مآزق يتأهبون لمواجهتها ، لا تأخذ نفس الأهمية لدى الأكبر سنا حيث يسهل عليهم التعامل معها بحكم خبراتهم السابقة ، والفصل المتواصل لمهاراتهم التوكيدية .

- لم يظهر عامل التعبير عن الاحتجاج إلا في عينة الطلاب ، وكذلك لم يظهر لديهم عامل معرفة قدر الذات الذي ينطوي على عنصر ضبط الذات ، والاعتذار عن الخطأ ، والذي

ظهر لدى الطالبات ، مما قد يعكس تلك الحالة من التخمير التي تنشأ في تلك المرحلة العمرية لدى المراهقين من الطلاب ، حيث يسهل عليهم التعبير عن مشاعر الاستياء ، مقارنة بالطالبات اللاتي يمارس المجتمع عليهن قدرا أكبر من التدخل لضبط هذا السلوك ، أو لأنهن يدركن هذا السلوك على أنه استجابة عدوانية ، كما تشير نتائج «هيس» وزملاؤه Hess et al (١١٩) .

- يلاحظ أن بعد الالتزام والمسؤولية الاجتماعية ظهر في عينات الرجال (طلاب - موظفون) في حين لم يظهر لدى النساء (طالبات - موظفات) ، وقد تعكس هذه الفروق دور متغير النوع في تشكيل السلوك التوكيدي . حيث إن الإناث يعنين أساسا بحماية حقوقهن التي تتعرض للافتئات عليها من جانب المتعاملين معهن (وخاصة من الذكور) في المجالات المتنوعة (في العمل والشارع ، والأسرة) أما الذكور فإن حقوقهم مدعومة اجتماعياً ، ومن ثم ينصرف اهتمامهم إلى الدفاع عن حقوق المجتمع . ولعل نظرية «ماسلو» في تحقيق الذات تجسد هذا الموقف ، حيث إن الشخص الذي لم يشبع حاجاته الأولية لن يلتفت إلى إشباع الحاجات الأرقى (١٤٨) ، وهكذا ، فإن المرأة تركز جهدها لحماية حقوقها أولا ، وإن أفلحت في ذلك تحولت جهودها للتصدي للمسؤوليات الاجتماعية ، وما يرجع هذا التفسير انحصار مشاركة النساء في الأنشطة العامة للمجتمع ، وخاصة في المجالات الخاصة بالدفاع عن الحقوق العامة والسياسية مقارنة بالرجال .

- التعبير عن مشاعر الغناء ظهر لدى الأكبر سنا (الموظفون - والموظفات) ، بينما لم يظهر لدى الأصغر سنا (الطالبات - الطلاب) ، وقد يعكس هذا البعد عملية ارتقائية في السلوك التوكيدي كدالة للعمر ، فكما أن الهدم أيسر من البناء ، فإن التعبير عن مشاعر الاستياء أيسر من الثناء والتقدير ، وهو ما يعني أن الالتفات لمحاسن الآخرين يعد أحد ملامح السلوك الأكثر نضجا .

٢ - الأهمية النسبية للعوامل عبر العينات :

حين ننظر إلى العوامل عبر العينات تبعا لثباتيتها العامل ، والذي يعكس أهميتها النفسية سنلاحظ ما يلي :

- أتى عامل الدفاع عن الحقوق لدى عينات الإناث (الطالبات - الموظفات) في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النفسية (حيث حصل على أكبر قدر من الثباتين العاملين) ، في حين أنه

لدى الذكور (الموظفون) كان عامل الجسارة الاجتماعية أكثر العوامل أهمية . مما قد يشير إلى أن النساء (وخاصة العاملات منهن) يشعرن بالحاجة الدائمة لترسيخ مكانتهن في التجمعات التي يتعاملن معها ، وبالحاجة إلى حماية حقوقهن المعرضة للتهديد ، في حين أن الرجال يركزون على المبادرة في التفاعل الاجتماعي الذي ينطوي على عنصر وقائي يردع الآخرين عن التفكير في انتهاك حقوقهم ابتداءً .

- كان عامل المسؤولية الاجتماعية أكثر بروزاً لدى الذكور ، وكذلك عامل التعبير عن الاحتجاج (وبشكل خاص لدى الطلاب) ، في حين لم يحظيا بتشبعات دالة لدى الإناث .
- شغل عامل التعبير عن الغضب المرتبة الدنيا لدى كل من الذكور والإناث مما يشير إلى الأهمية المنخفضة لهذا الجانب من السلوك التوكيدي في القطاعات التي أجريت عليها الدراسة . وقد يعزى هذا إلى أنهم قد يدركون أن الثقافة تنظر إليه بوصفه تملقا .
- تشابهت بعض عوامل الدراسة الحالية مع عوامل الدراسات السابقة التي أجريت في المجتمع الغربي مثل الدفاع عن الحقوق في حين أن بعض مكونات السلوك التوكيدي في تلك المجتمعات لم تندرج تحت مكونات هذا السلوك في المجتمع المصري ، مثل المبادرة في التفاعل مع الجنس الآخر ، وكذلك فإن بعض السلوكيات التي انتظمت في أبعاد التوكيد في الدراسة الحالية لم ينظر إليها كجزء من التوكيد في الدراسات الغربية مثل : المسؤولية الاجتماعية .

عرضنا فيما سبق للمكونات اللفظية وغير اللفظية للتوكيد ، والتي تم التوصل إليها من خلال سلسلة من الأساليب الإحصائية والتجريبية . ولا يبقى بعد ذلك إلا الإشارة إلى أن هذه المكونات تتفاعل معاً لتشكيل أنماط توكيدية متنوعة ، مثلما تتفاعل مكونات من الدقيق ، والسكر ، والكافور ، وتسهم في تشكيل أنواع مختلفة من الكعكات ، وفيما يلي سنلقى نظرة عامة على أبرز أنماط التوكيد التي أشار إليها الباحثون .

رابعاً : أنماط التوكيد :

اتفق الباحثون ، بشكل عام ، على وجود عدة أنماط للتوكيد ، تتفاوت في مدى فعاليتها ، تبعاً للمدى الذي يمزج الفرد فيه توكيده باستجابات أخرى ذات طابع اعتدائي أو تبريري أو تفسيري ، لكي تخفف من حدته ، وتجعله أكثر قبولا ، ويتمثل أبرز تلك الأنماط في:

(١) التوكيد الأولي (المركز) (٥) :

حيث يعبر الفرد بشكل مباشر عن مشاعره وأرائه ، ويدافع عن حقوقه على نحو لا يتضمن استخدام مهارات اجتماعية أخرى مصاحبة للتوكيد ، كالتعاطف ، والإقناع ، كأن يقول الفرد لآخر يشوش عليه أثناء حديثه : **هلا تركتني لأكمل ما أريد قوله** .
أو يقول لمن يطلب زيارته في المساء : **هذا الموعد ليس مناسباً لي (١٣٣ : ١٤)** .
وجدير بالذكر أن هذا النمط من التوكيد أقلها فعالية نظراً لخلوه النسبي من اللياقة على نحو يتسبب معه في إثارة قدر من المشكلات أكبر مما يهدف إلى مواجهته ؛ ومن ثم يحسن عدم التوسع في تدريب الأفراد عليه في برامج التدريب التوكيدي؛ لأن هذا النمط كفيل بتوليد آثار جانبية عديدة مثلما هو الحال لمن يقول لزوجته تطبيقاً لقاعدة ، التوكيد المركز: **إن واتحتك قبيحة (وحشة)** ، معتقداً أنه لكي يؤكد ذاته يجب أن يتعامل بهذه الطريقة ، مما سينتهي غالباً بإثارة شجار بينهما ، في حين أنه كان بوسع أن يكون مؤكداً بطريقة أخرى دون إثارة حساسيتها كأن يقول : **« هلا وضعتي العطر الذي أحبه فهو يجعل رائحتك جميلة »** .

(ب) التوكيد التعاطفي (المُخَفَّف) (٥٥) :

وفيه يسبق العبارة التوكيدية عبارات مُخَفَّفة تعبر عن تقدير وجهة نظر الآخر التي لا يتفق معها ، وإظهار الامتنان له حتى يتضائل رد فعله السلبي حيال ما سيقوله الفرد من عبارات توكيدية ، وخاصة حين يكون الموقف حساساً ، مثل من يريد رفض نصائح أخيه الأكبر بأن يعبر له عن مدى اهتمامه وتقديره لتلك النصيحة ، وتقدمه لدوافعها ، فهي تنطلق من الحرص عليه والرغبة في حماية مصالحه ، إلا أنه يوضح له رغبته في الاعتماد على نفسه في اتخاذ قراره لكي يتدرب على ذلك. أو أن يقول الرئيس حين يفحص عمل أحد ممرضيه : **أنا أعرف مدى صعوبة المهمة التي كلفتك بها ، إلا أنني أريد التأكد من أنك أنجزتها بالصورة المطلوبة قبل مكافئتك على إتمامها (٨٦)** .

أي أن هذا النمط من التوكيد يتضمن إضافة عنصر مُلطِّف للتوكيد الأولي بما يجعله مستساغاً مما يقلل من آثاره السلبية ، وهو نمط مطلوب في العلاقات التفاعلية لأنه يساعد الفرد المؤكد على أن يصبح أكثر قبولاً من الآخرين .

(٥) Basic assertion

(**) Empathic assertion

وهناك أمثلة متعددة فى حياتنا تكشف عن أهمية هذا النوع ، وضرورة شيوعه ، والتدريب عليه ، فعلى سبيل المثال : من الأفضل لاستمرار علاقتنا بزميل يتدخل فى أمورنا الخاصة ، ويسألنا أسئلة شخصية جدا أن نقول له :

«هذه أسوار لا أريد أن أشغلك بها» ، أو أن نرد على مسامحه الآية الكريمة ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَسْأَلُوا عَنْ أَشْيَاءَ إِنْ تُبَدَّ لَكُمْ تَسْأَلُكُمْ﴾ « المائدة : ١٠١ » أو أننا لا نريد أن أضايك بأخبارى ، بدلا من أن توجه له رسالة توكيدية أولية قد تنطوى على إهانتة كأن نقول له : « لا تتدخل فيما لا يعنك » ، أو « لا تكن حشريا » أو « أن هذه أسرار لا يصح أن تسأل عنها » ، أو « لا يسأل عنها إلا الفضوليون » .

(جـ) التوكيد التصاعدي (*) :

حين يواجه الفرد موقفا يتطلب التصرف على نحو مؤكد ، فإنه يقوم أولا بإصدار استجابة مؤكدة بسيطة تكفى لتحقيق هدفه بأدنى انفعال ممكن ، وأقل قدر من العواقب السلبية أيضا ، بيد أن عليه فى حالة عدم استجابة الآخر له أن يصعد من تلك الاستجابة ويصبح أكثر حزما ، فيعد أن كان يطلب ... يأمر ، وبدلا من قوله للآخر يحسن بك ، يقول يجب عليك أن تفعل كذا ... (١٦ : ١٣٣) . أى أن هذا النمط من التوكيد يقوم على مبدأ اقتصاد الجهد الفكرى ، فما يمكن مواجهته بمستوى توكيدى أقل لا داعى لأن نستخدم فيه قدرا أكبر من التوكيد ، فعلى سبيل المثال لا يمكن للدولة أن تُجرد جيشا لمحاربة مجموعة مسلحة ، بل يكفى ثلة منتقاة من رجال العمليات الخاصة للقيام بذلك ، وإن فشلت تُرسل كتيبة مدرعة ، وهكذا ...

(جـ) التوكيد التصاعدي (**) :

يتوجب صبور هذا النمط من التوكيد عندما تتعارض كلمات الطرف الآخر مع أفعاله ، أو مع حاجات الفرد ، حتى يشعر بأنه تصرف بطريقة غير مناسبة ، كأن تلفت نظر المعلم الذى ينهر الطلاب بأسلوب منفر إلى ضرورة الامتناع عن ذلك (١٧ : ١٣٣) أو أن يعترض الفرد على فعل صدر من آخر ، ويحدد له بوضوح ما سيفعله مستقبلا إذا تكرر منه ذلك كأن يقول المشرف لأحد العاملين معه : « كان يجب أخذ رأيي فى الموضوع قبل إحالته للجنة ، فى المستقبل يجب إرسال كل المشروعات لى أولاً » (٨٦) . أى أن الفرد

(*) Escalating assertion

(**) Confrontive assertion

يمزج في مثل هذا النمط من التوكيد بين التوكيد البسيط ، وعنصر المواجهة ، أو التهديد بها حتى يأخذ الآخر المسألة مأخذ الجد ، ويفضل أن يكون ذلك مصحوبا بتقديم اقتراح محدد بما يجب أن يفعله الآخر ، وما سترتب من عواقب في حالة عدم استجابته ، وتنفيذ ذلك المقترح ، كمثل الذي يقول لمن يتأخر عن مواعده : إذا تأخرت يجب أن تتصل (١٦٦:١٧٤). وعلى الرغم من أن هذا النمط من التوكيد من أكثر الأنماط التوكيدية إثارة للعواقب السلبية، إلا أنه يعد ضرورياً في مواقف معينة، وهي محدودة غالباً، حتى لا يستمر الآخر في الاستهانة بحقوق الفرد وأدميته، مثلما هو الحال حين نوقف صديقاً ينادينا، دوماً، باسم لا نحبه عند حده أو رئيساً يهيننا أمام بقية الزملاء بطريقة لا يمكن قبولها .

عقب أن عرّفنا السلوك التوكيدي ، ووقفنا على مكوناته اللفظية وغير اللفظية ، وأنماطه التي يتفاوت تأثيرها تبعاً للعناصر الاعترافية والاعتبارية المضافة إليها بحق لنا التحرك على المحور الظلي المقابل للتوكيد ألا وهو الشخص المؤكد ، وهي الحالة التي يتجسد فيها مفهوم التوكيد في سلوكيات ، بشرية ، وشخصيات ونماذج نراها تتحرك حولنا قد تلفت انتباهنا ، وتستحوذ على إعجابنا فتسعى للاقتداء بها ، أو على الجانب الآخر ، قد تثير نفورنا ، ومن ثم تنأى بنا عن ممارسة النمط الذي تعبر عنه من التوكيد . وفيما يلي تفصيل ذلك الموقف حيث نعرض للملامح الشخص المؤكد وغير المؤكد لذاته بصورة مفصلة .

خامساً : ملامح الشخص المؤكد وغير المؤكد لذاته :

إن تجسيد مفهوم التوكيد المرتفع ، والتوكيد المنخفض في صورة أشخاص معينين لهم ملامح محددة يسهم في توضيح المفهوم، ومن ثم إدراكه بدرجة أفضل من قبل الآخرين، ذلك أن تجسيم المعاني النظرية يجعلها أكثر اقتراباً من عقولنا، وبناء على ذلك سنسعى لرسم صورة ملونة بالكلمات لمبيان (بروفيل) للملامح الفرد المؤكد لذاته بصورة نموزجية ، وفي المقابل سنخط خطوطاً عريضة لسمات الشخص غير المؤكد لذاته ، وذلك من واقع الشكل التالي (٥) .

جول رقم (٦)

يحوى مقارنة بين سلوكيات المؤك وغير المؤك لذاته
فى العديد من المواقف اليومية التى يواجهها كل منهما

١	- يعبر ببساطة عن رأيه الذى يختلف عن الآخر	- يحتفظ برأيه لنفسه عندما يختلف مع الآخر تجنباً للمشاكل
٢	- يعتذر بلباقة لمن يطلب زيارته فى وقت لا يناسبه ، ويدعوه إلى تحديد موعد آخر	- حين يطلب أحد زملائه زيارته فى وقت لا يناسبه يقبل فوراً مع ما قد يسببه ذلك من إرباك لجول مواعيده
٣	- يطيل النظر إلى وجه من يتحدث إليه	- يتجنب النظر إلى وجه من يتحدث إليه وينظر إلى أشياء أخرى
٤	- حين يسلم على شخص غريب يحرص على أن تتلقى عينونهما وهو يقدم نفسه إليه	- يفضل النظر للأرض أو للحائط أو لآى جهة أخرى حين يقدم نفسه للآخر
٥	- يسئل عليه مناقشة أو التعليق على محاضر بارع فى ندوة عامة	- حين يكون لديه تعليق مفيد على محاضر فى ندوة عامة لا يقوله خوفاً أن تتجه نظرات الآخرين إليه
٦	- إذا اعتذر للأصدقاء عن حضور مناسبة ما ، وألحوا عليه يصر على رأيه الأول	- حين يرفض حضور مناسبة ما مع أصدقائه نظراً لارتباطه بموعد هام يغير رأيه حين يلحون عليه
٧	- إذا شعر بأنه ارتكب خطأ فى حق أحد يباشر بالاعتذار لنا إليه	- إذا ارتكب خطأ فى حق أحد يكتفى بتأنيب نفسه على ذلك
٨	- يفعل عادة ما يريد ، ولا يفعل ما لا يريد حتى لو أغضب ذلك الآخرين (٨٧ : ٢٢).	- لا يفعل عادة ما يريد ، ويفعل ما لا يريد حتى لا يَغضب الآخرين .
٩	- حين يقدم له شخص معروفاً يشكره لفظياً بطريقة واضحة	- يكتفى بالابتسام أو توجيه تهنئات غير مسموعة وبصوت خفيض لمن يقدم له خدمة
١٠	- إذا طلب منه زميل إنجاز شىء ما فوق طاقته يعتذر موضحاً مبررات ذلك	- يوافق على أداء ما يطلب منه من خدمات مع اعتقاده بعجزه عن ذلك حتى لا يغضب منه الآخرون .
١١	- يعبر عن غضبه من تصرفات أحد الأقارب سواء بصورة لفظية أو غير لفظية	- حين يغضب من تصرف أحد أقرابه يفعل على المستوى الداخلى فقط ويحرص ألا يلاحظ قريبه ذلك
١٢	- يلت نظر من يتصرف معه بطريقة غير لائقة إلى ضرورة تصحيح سلوكه مستقبلاً	- حين يتصرف أحدهم معه على نحو غير لائق يكتفى بالامتناع من الداخل، والنفور منه، ولا يخبره بذلك

(*) Assertive person

(**) Non - assertive person

١٣	- ينهى مقابلة إذا شعر أنها استمرت أكثر من اللازم بطريقة لا تسبب حرجا للطرف الآخر	- ينتظر حتى ينهى الآخر اللقاء ، مع أن ذلك سيؤخره عن موعد هام
١٤	- يصبر على إعلان اختلافه مع من يحاول فرض رأيه عليه	- يجارى من يفرض رأيه عليه ، ظاهريا ، مع عدم اقتناعه في قرارة نفسه بهذا الرأي
١٥	- بمقدوره إن أراد ، أن يبدأ محادثة مع من يجلس بجانبه في قطار	- يحكم سلوكه في التفاعل مع الغرباء قاعدة « على الآخر أن يبدأ الحوار معي أولا لا أنا »
١٦	- إذا تحدث إليه موظف عام بطريقة غير لائقة يعترض على ذلك بل يشكوه لرئيسه	- إذا تحدث إليه موظف عام بطريقة غير لائقة يكتفي بالضيق أو يصمت
١٧	- إذا شعر بأن رئيسه يحابي أحد الزملاء على حسابه يطالبه بتبرير ذلك التصرف	- يطلق الشائعات ضد رئيسه ويشكوه للآخرين حين يحابي أحد الزملاء على حسابه
١٨	- حين يطلب منه أحد القيام بعمل ما يصبر على معرفة سبب ذلك أولا	- ينفذ ما يطلب منه من أعمال دون أن يطلب تفسيراً لذلك
١٩	- أكثر قدرة على التحكم في توتره أثناء مواقف التفاعل مع الآخرين	- يصعب عليه التحكم في توتره أثناء مواقف التفاعل مع الآخرين
٢٠	- يدافع عن حقه ، بقوة ، حين ينتهك أحد	- يفرط في حقه في مواقف كثيرة تجنباً للمشكلات والصدام مع منتهكي حقه
٢١	- يتقدم من وقت لآخر بعبارات ودية وحانية لأصدقائه تعبر عن مشاعره نحوهم	- يصعب عليه التعبير عن مشاعر الحب والمودة لصديقه لاعتقاده أن سلوكه يكشف عنها
٢٢	- ينبه الآخرين لأخطائهم في حقه حتى لا تتكرر	- يعجز عن تنبيه الآخرين إلى ما يرتكبونه من أخطاء في حقه حتى لا يفقدهم .
٢٣	- شعاره في الحياة : إن التعبير أولا بأول عما في نفسه من مشاعر وآراء نحو الآخرين هو بوابة الصحة النفسية	- شعاره في الحياة : إن التعبير عما في نفسى من مشاعر وآراء نحو الآخرين يثير من المشكلات أكثر مما يحل .
٢٤	- إذا وجه إليه أحد الزملاء سؤالاً شخصياً جداً يذكره بأنه ليس من حقه توجيهه مثل هذا السؤال	- يحاول أن يغير مجرى الحديث حين يواجه له أحد الزملاء سؤالاً شخصياً ، وإذا ألح عليه يشعر بالفضول من الرد
٢٥	- يكون أول من يقترح على الأصدقاء في جلسة خاصة أين، ومتى يذهبون المرة القادمة	- لا يقترح على الأصدقاء موعد ومكان اللقاء القادم خشية أن يرفضوا اقتراحه
٢٦	- إذا تلفظ أحد الزملاء بالفاظ غير لائقة يطلب منه الكف عن ذلك	- يقول في نفسه حين يلفظ أحد الزملاء بالفاظ غير مهنية بأن هذا الزميل قليل الأنب
٢٧	- حين يشرح المدرس إحدى القواعد بطريقة غير دقيقة يرفع يده ليصحح الأمر	- حين يشرح المدرس قاعدة بطريقة غير صحيحة يكتفي فقط بتنبيه الزميل الجالس بجانبه لذلك الخطأ همسا

٢٨	- لا يتهرب من لقاء شخص لا يرغب بل يعتذر له عن لقائه، أو يصارحه بأن ظروفه لا تسمح الآن	- يتهرب من لقاء الشخص الذي لا يرغب في رؤيته
٢٩	- يقول ما يريد للآخر بصورة مباشرة	- يدع الآخر يفهم ما يريد بصورة غير مباشرة
٣٠	- يستفسر ممن يتحدث إليه عن بعض النقاط الغامضة في حديثه	- يدعى أنه فهم ما قيل له مع أن لديه العديد من الاستفسارات حول بعض النقاط الغامضة فيه
٣١	- يعترف بخطئه دون الشعور بانخفاض احترامه لذاته	- لا يعترف بخطئه لاعتقاده أن ذلك سينقص من قدره ويشوه صورته في عيون الآخرين.
٣٢	- يصعب أن يستغله الآخرون أو ينتهكوا حقوقه	- كثيرا ما يستغله الآخرون ويفتنون على حقوقه وصلاحياته
٣٣	- يسهل عليه التحدث أمام جماعة كبيرة العدد من الناس	- يخجل من التحدث أمام مجموعة كبيرة العدد من الناس
٣٤	- يسهل عليه توجيه نقد للآخرين	- يمتنع عن نقد الآخرين لاعتقاده أن ذلك سيفضبهم منه
٣٥	- يتقبل النقد ويحاول الاستفادة منه	- يعتقد أن النقد فيه خط من قدره ومن ثم لا يتقبله
٣٦	- يرفض ما يُطلب منه إذا رآه غير معقول دون الشعور بالإنهم ، أو حتى تقديم مبررات لذلك	- يصعب عليه رفض ما يطلب منه حتى لو كان غير معقول وإن حدث ذلك فهو يعتذر بطريقة مبالغ فيها

كما يقول سادتنا **المناقشة** فإن التعريف يتكون من عمليتين هم الجمع والمنع، وقد حاولنا فيما سبق الوفاء بمقتضيات العملية الأولى حيث جمعنا ما يندرج تحت مفهوم التوكيد من عناصر ومكونات، وحاولنا تجسيدها، كما يعكس ذلك الشكلان السابقان، في صورة إنسانية مرئية للعيون ، والتي نأمل أن تكون واضحة ومحددة المعالم بالقدر المأمول. ومن ثم لا يبقى حتى يكتمل فهما للتوكيد إلا الوفاء بمقتضيات العملية الثانية والتي تهدف إلى منع دخول مفاهيم أخرى متداخلة عليه. أي أن نميز بين مفهوم التوكيد، وأبرز المفاهيم المختلطة به، والتي تتمثل في العدوان والمجاعة والإفصاح حتى تتضح حدوده ، وتبرز هويته بدرجة أكبر، وهو ما سنسعى لفضله في الصفحات التالية :

سادساً : تمييز مفهوم التوكيد عن بعض المفاهيم المتداخلة معه :

بضدها تمييز الأشياء . إننا تبعاً لهذه المقولة إن ندرك مفهوم الحق بصورة كاملة إلا إذا عرفنا الباطل وعيناً حدوده ، وكذلك الأمر بالنسبة للتوكيد فإننا إن نعرفه بصورة دقيقة إلا إذا ميزناه عما يتداخل معه من مفاهيم كالعنوان ، والمجازاة ، والإفصاح حتى ندرك الفروق الموجودة بين كل منها وبين التوكيد .

وشروعاً في تنفيذ هذه المهمة سنبدأ بتعريف المفهوم الأكثر تداخلاً مع التوكيد منها ، تاريخياً وتصورياً ، وهو العنوان .

(١) التوكيد والعنوان (*) :

حين نفحص البدايات المبكرة للتعامل مع مفهوم التوكيد سنجد أن البعض نظر إليه والعنوان كمفهومين مترادفين ، وهو ما أشاع قدراً من الغموض في التعامل مع كليهما ، وحتى نتناول تلك المسألة بصورة أكثر كفاءة يحسن بنا التفرقة بين هذين المفهومين ويتسنى ذلك من خلال إطار ذى ثلاثة جوانب هي :

١ - الاعتبارات التي تدعو لإجراء هذه التفرقة .

٢ - مظاهر الخلط بين التوكيد والعنوان .

٣ - أسس التفرقة بينهما

١ - الاعتبارات العملية للتفرقة بين التوكيد والعنوان * :

إن الحاجة للتمييز بين التوكيد والعنوان تنبع من اعتبارات عملية ، يشير إليها «دجوفاني ، وأبشتاين» Degiovanni & Epstein بقولهما : « إن عدم وضوح التمايز بين كل من التوكيد والعنوان يؤدي إلى أنواع من الخلط والاضطراب في كل من العمل الإكلينيكي والبحث » (١٩١) ، وخاصة في ظل شمول برامج التدريب التوكيدي حيث توجد ضرورة لوجود تعريف سلوكي متمايز (١٧٠) حتى تؤتي مثل هذه البرامج ثمارها على نحو فعال ، وحتى لا تنطوي على تدريب الفرد على العدوان ، وهو ما قد يحدث في بعض الحالات مادام التمييز بينهما غير لائق .

٢ - مظاهر الخلط بين التوكيد والعنوان :

تجسد الخلط بين هذين المفهومين في عدد من المظاهر ، نوجزها فيما يلي :

(*) Aggression

- **التعامل معهما كمفهوم واحد** : من أبرز الأمثلة لذلك تعريف «ولمان» الذى يشير الى أن السلوك التوكيدي : « هو ذلك السلوك العدوانى الذى يتعلم الفرد أن يستخدمه فى المواقف المثيرة للقلق كوسيلة لتخفيض هذا القلق » (٢٠٤) ويعرف « جولدنسون » العنوان كسمة سلوكية تتكون من تأكيد الذات والسيطرة الاجتماعية ، والميل نحو العداء (١٠٣) . أى أنهما يتعاملان مع التوكيد كأحد المكونات الفرعية للعدوان .

ويجزو » سويمر ورامانيا » Swimmer & Ramanaiah جزءا من الخلط بين هذين المفهومين إلى النموذج التصورى الأساسى الذى اقترحه « وليه » (١٩٦٦) للتوكيد . والذى وجه كثيرا من البحوث فيما بعد ، والذى عرف التوكيد بأنه « سلوك يتضمن درجات متفاوتة من العدوانية ويتضمن أيضا التعبير عن الصداقة والوجدان والسلوكيات الأخرى » . وحيث إن بعض المقاييس اللاحقة استعانت بنموذج وأعماله ، فقد ظهر بعض التداخل بين المفهومين فى عدد منها . وعلى سبيل المثال يتعامل أحد بنود مقياس (RAS) مع كل من العدوان والتوكيد كمترادفين (يبدو أن معظم الناس أكثر عدوانية وتوكيدا منى) .

وكذلك ارتبط ثلاثة عشر بندا من بنود هذا المقياس التى بلغ عددها ثلاثين بندا ارتباطا دالا بالعدوان (١٩١) .

- **يتعامل البعض معهما على أنهما يقعان على متصل واحد** : يقترح « برونو » أنه يجب النظر للتوكيد على أنه يقع على متصل فى أقصى طرفه يقع السلوك الخاضع وفى الطرف المقابل يقع السلوك العدوانى ، وفى منتصفه السلوك المؤكد (٦٠) ، أى أن كلا من التوكيد والعدوان يشكلان ظاهرة سلوكية متصلة ، وأن الفارق بينهما فارق فى الشدة فالدرجة المرتفعة من التوكيد هى العدوان (١٦٢ : ١٦٧) .

- **التفرقة بينهما فى ضوء عناصر فرعية لا تميز بينهما فى بعض المواقف** : فعلى سبيل المثال يفرق « برونو » بين التوكيد والعدوان فى ضوء عنصر استخدام العنف على أساس أنه يقترح أن استخدام العنف - مجرد من الظروف الموقفية التى أدت إلى استخدامه - من بين خصائص الاستجابة العدوانية ، وهذا التصور ، قد لا يصدق فى حالات عديدة ، فمن يدافع عن حقوقه (حتى إن استخدم العنف) لا يكون عدوانيا ، بل مرتفع التوكيد ، فالهدف من استخدام العنف مشروع حينئذ ، لذا يُقبل اجتماعيا ، ونحن - على سبيل المثال - لا نطلق على الجراح الذى يشق بطن أحد مرضاه ليخلصه من ورم خبيث أنه يمارس سلوكا عدوانيا ، نظرا لوجود العديد من التحفظات على ذلك الخلط بين هذين

المفهومين ، والذي يكشف عنه التصورات السابقة، وحيث إن هناك مجموعة من الأسس يمكن الاعتماد عليها في التمييز بينهما ، فإننا سنعرض لها بشيء من الإفاضة حتى يصبح الأمر أكثر وضوحا ، وفيما يلي بيان ذلك .

٣ - الأسس المقترحة للتفرقة بين التوكيد والعنوان :

نعرض فيما يلي أسس ومعايير التفرقة المقترحة بين هذين المفهومين والتي تتمثل في:

- احترام حقوق الآخرين .
- العلاقة بين الحق والالتزام .
- الهدف من استخدام العنف .
- استمرارية العلاقة .
- التمايز بين التوكيد والعنوان في الدراسات الواقعية .

~ **احترام حقوق الآخرين** : يستخدم بعض الباحثين مفهوم حق الفرد وحق الطرف الآخر في التمييز بين كل من التوكيد والعنوان ، فالمؤكد يدافع عن حقه ولكنه يحترم حقوق الآخرين في نفس الوقت ، ويحقق أهدافه بدون الإضرار بهم ، في حين أن العدوانى ينتهك حقوق الآخرين، ويسلبهم مزاياهم، وقد ينجز أهدافه على حسابهم (١٣١ : ٦٤٤ - ٦٤٤ ؛ ١٨٢) .

فعلى سبيل المثال حين يعجز أحد طلابك عن فهم مسألة رياضية صعبة تقوم بشرحها له ، وتقول له : إنك متخلف ، فهذا سلوك عدوانى ، لأنه ينطوى على انتهاك حق الفرد فى أن يعامل بكرامة . أما التصرف المؤكد فهو يتمثل فى أن تعبر له عن ضيقك ، وتنبهه إلى ضرورة أن يبذل جهدا أكبر لكى يستوعب شرحك دون إهانته ، ويمكنك فعل ذلك بأن تقول له : قد يكون شرحى غير واضح ، أو أنك غير منتبه بالقدر الكافى ؛ لذا سأعيد الشرح ثانية ، ولكن حاول أن تركز على بحجة أكبر .

- **الإدراك الاجتماعى** : يمكن الاعتماد على نظرة أفراد المجتمع لسلوكين معينين كأحد معايير التمييز بينهما، وفى هذا السياق بمقدورنا التفرقة بين التوكيد والعنوان بناء على التعرف على طبيعة إدراك الآخرين لكل منهما (١٥١) ومما تشير إليه الدراسات ، والوقائع الإمبريقية أيضا ، أن العدوان مستهجن اجتماعيا، أما التوكيد فيحظى بقدر من التفضيل قد يكون أكبر للتوكيد المنخفض أو المرتفع . تبعا لنوع الطرف الذى يصدره، وخصائص الثقافة التى يصدر فيها .

- **العلاقة بين الحق والالتزام** : يعتبر التوكيد حقا من حقوق الإنسان، أما العدوان فليس كذلك، بالطبع، بيد أن هناك عنصرا إضافيا لا يفهم الحق إلا من خلاله، وهو الالتزام ، فالحقوق التي يسعى الفرد المؤكد للدفاع عنها لا تعتبر حقوقا إلا إذا سبقتها التزامات معينة حين يوفى الفرد بها يكون من المسموح له أن يطالب بتلك الحقوق ، ومن لا يوفى بتلك الالتزامات ويسعى إلى الحصول على الحقوق ، فإن سلوكه في هذه الحالة سيكون عدوانيا غير مشروع . أى أن السلوك العدوانى هو مطالبة الفرد بحقوقه بدون أداء الالتزامات السابقة عليها ، والتوكيد هو المطالبة بالحقوق بعد الوفاء بتلك الالتزامات . والجهة التي تحدد ماهية سلوك الالتزام هي قوة كالمجتمع والمؤسسات المتعددة فيه (١٧٠) .

- **الهدف من استخدام العنف** : فى العدوان ينوى الفرد إيذاء الآخر سواء من الناحية البدنية أو النفسية ، وسواء فمثل هذا الإيذاء فى تحقيق أهدافه أو نجح (١٨١) : ٢٦٠ - ٢٦٣ ، ولكن فى التوكيد فإن الإيذاء لو حدث فإنه إما أن يكون غير مقصود ، أو يراود به استخلاص حق مسلوب أو ممارسة حق أصيل للفرد .

- **استمرارية العلاقة** : فالعلاقة المتصلة بين الفرد والآخر موجودة فى التوكيد ، وليست كذلك فى العدوان ، فالتوكيد يُنظر إليه فى إطار العلاقات الوثيقة بوصفه وسيلة للحفاظ على بقاء تلك العلاقة ، فنحن ننقد من نريد تطويره ، ونطالب من يعيننا استمرار علاقتنا به، وكما يقال فى الأثر . فإن ترك العتاب استخفاف وتكراره إلحاف .

أما العدوان فيُعمل فى معظم الحالات بإنهاء العلاقة ، ولكن هذا لا يعنى أن التوكيد فى حالات معينة ، وهى قليلة ، قد يفسد العلاقة بين شخصين ، ولكن هذا إن حدث فقد يتم بطريقة غير مقصودة من الطرف المؤكد ، ونتيجة لسوء فهم الطرف الآخر .

- **التمايز بين التوكيد والعدوان فى الدراسات الواقعية** : أشارت نتائج عدد من البحوث الواقعية إلى وجود تفرقة بين التوكيد والعدوان ، تمثلت فى عدم ارتباط درجات المقاييس الممثلة لكل منها ارتباطا دالا ، ففي دراسة « سويمر وراماناى » لم ترتبط درجات مجموعة من الطلاب والطالبات على مقياسين للتوكيد بدرجات مقياسين للعدوان مما يعنى أنهما يمثلان مجالين متميزين للسلوك (١٩١) ، وفى إحدى الدراسات العاملة على عينة أمريكية كانت مقاييس كل من التوكيد والعدوان مستقلة (١٧٦) ، وحصل كل من «هيرزبرجر وزملائه Herizberger et al » على نتائج مماثلة (١٨٨) واستخلص « مايجر ، وادكنسون

وهيرباندرز وهوك Mauger, Adkinson, Herpands & Hook فى سلسلة من الدراسات فى الولايات المتحدة أن التوكيد والعنوان يشكلان فئات منفصلة . وفى دراسة أجريت على عينة مكونة من ألف ومائة وستة وعشرين (١١٢٦) طالبا طبق عليهم مقياسان للعنوان وأربعة للتوكيد ، وحين حلت درجات الأفراد عليها عامليا ، استخلص الباحثون عاملين ، تشبع على الأول مقياس التوكيد الأربعة ، وعلى الثانى مقياس العنوان (١٤٧).

نخلص من استعراض نتائج تلك الدراسات إلى أن الدليل المستمد من الدراسات الواقعية يدعم التصور القائل بتعامد (استقلال) هذين المفهومين، وأنهما ينتميان إلى منطقتين سلوكيتين متميزتين .

وهو الرأى الذى يرضه المؤلف، وتدعمه التصورات النظرية والمنطقية المتنوعة أيضا.

(ب) التوكيد والمجارة^(*) :

تعرف المجارة بأنها : « ميل الفرد لتعديل سلوكه أو معتقده كنتيجة لضغوط فعلية أو متخيلة من جماعة اجتماعية معينة » ، (١٠٣ : ١٢٧) ويقدم « سيرز » sears وصفا سلوكيا مبسطا للمفهوم بقوله « حين يؤدى شخص فعلا معينا وذلك لأن آخرين يفعلونه ، نطلق على هذه العملية مجارة » (١٨١ : ٣٢٢) .

ويشير « بيلودى » Pealody، إلى أنها ملتح لشعوب بأكملها فهناك شعوب مجارية، وأخرى مؤكدة لذاتها، وفى دراسة « لاش » Asch على مجتمعات عربية وأفريقية كالكويت وزائير كانت المجارة أكثر ارتفاعا فيها مقارنة بأمريكا الشمالية (٥١) ، ومن مظاهر الخلط الشائعة فى القليل من الدراسات فى هذا المجال النظر للمجارة كأحد المكونات الفرعية للتوكيد ، ومما يجسد ذلك أن « لور ومور » استخلصا فى إحدى دراساتها العملية للسلوك التوكيدي عاملا للمجارة (١٤٢) .

ويمكن التمييز بين السلوك التوكيدي والمجارة على أساس عدد من الملامح أهمها :

- يمكن النظر إلى المجارة على أنها دالة للتوكيد المنخفض، فالفرد منخفض التوكيد يصبح أكثر عرضة لمجارة ضغوط الآخرين، ومما يدعم هذا التصور أنه يمكن خفض مستوى مجارة الفرد بتدريبه على أن يكون أكثر توكيدا ، وثمة أدلة مستمدة من دراسات واقعية تدعم صحة هذا التصور حيث يشير « هاريس وبراون » Harris &

(*) Conformity

Brown إلى أن برامج التدريب التوكيدي هامة في رفع القدرة على مقاومة ضغوط الأقران الرامية إلى مجاراتهم (٣ : ٢٩) .

- إن اتفاق سلوك الفرد المؤكد مع توقعات الجماعة لا يمثل نوعاً من الخضوع للجماعة، بل هو نوع من التصاحب المتزامن بين سلوكه، وبين السلوك السائد فيها ، وهو لا يعبر إلا عن تشابه في المواقف ، أو الاتفاق مع الجماعة وليس مجاراتها . أى أنه عبارة عن نقطة تماس بينهما ، وسرعان ما يفترقان ثانية ، مثلما هو الحال حينما تتوحد قوى المعارضة (المؤكدة) والحكومة في النولة إبان أزمة قومية ، فإن هذا لا يستشف منه أن المعارضة أصبحت مجارية ، ذلك أنها بعد زوال الأزمة تعود فتمارس توكيدها، واختلافها، ثانية، وفي المقابل فإن تشابه سلوك الشخص المجارى مع سلوك الجماعة يتسم بالاستمرارية، وليس ذا طابع مؤقت .

- يقوم الفرد في المجارة ببدء أفعال لا يرغب فيها نزولاً على رغبة الجماعة، ولكن في التوكيد المنخفض فإن الفرد يتمتع عن فعل ما يرغبه ، أى أن انخفاض التوكيد يعبر عن السلبية (امتناع عن فعل) أما المجارة فتعني إتيان فعل ترغبه الجماعة .

- يلجأ الفرد إلى المجارة لكسب القبول الاجتماعي ، أو تجنب عدم القبول الاجتماعي لأن هدفه يتمركز حول الحصول على الدعم الاجتماعي ، أما الشخص المؤكد فإنه قد يضحي بهذا القبول، والدعم الاجتماعي، وخاصة حين يسلك على نحو مرتفع التوكيد ، ذلك لأن محور اهتمامه يتمركز في الدفاع عن حق أو التعبير عن رأى ، ومن ثم يأخذ عنصر الدعم والقبول مرتبة أقل بالنسبة له .

قبيل الانتقال للتمييز بين التوكيد والإفصاح يعنى لى أن أطرح فكرة طافت بعقلي مفادها : بما أن المجارة وانخفاض التوكيد قد يكونان ملمحاً لثقافات بعينها . ألا يغرينا هذا بالتساؤل حول إمكانية تصميم برامج مجتمعية للتدريب التوكيدي نقوم بتنفيذها على نطاق واسع ، من خلال المؤسسات الإعلامية والتعليمية والدينية حتى نغير من هذا الملمح غير المرغوب فيه .

(ج) التوكيد والإفصاح :

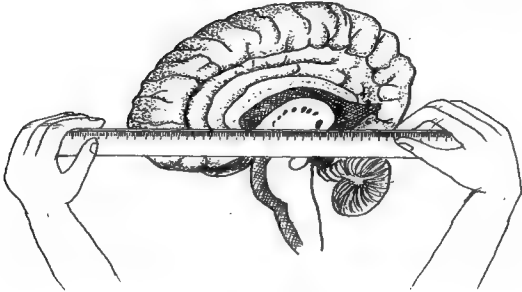
يُعرف الإفصاح^(٥) بأنه « العملية التي يكشف بها الفرد عن ذاته للآخرين من خلال تقديم معلومات حول شخصيته لهم » (٦٥) ، وقد تكون هذه المعلومات - كما يقول «كازي» -

(*) self - disclosure

Cazby - وصفية (انتماء سياسى) أو تقييمية (شعوره نحو موضوعات معينة كالقراءة). وتتفاوت هذه المعلومات من حيث العمق (عامة - خاصة) والكمية (مفصلة - سطحية) ، وجرى بالإشارة أن هذا المفهوم أصبح موضع اهتمام علماء النفس منذ الأعمال الرائدة « لجودارد » Godard فى الستينيات (٦٧) . أما فيما يتصل بطبيعة العلاقة بين الإفصاح والتوكيد فإن « بيليكي » Bellucci يقترح أن نصف تباين التوكيد يعزى إلى الإفصاح ، أى أنه يعد جزء من التوكيد (١٣٣ : ٢٨٨) جيد أنه يمكن النظر للمسألة من زاوية أخرى قوامها أنهما مفهومان مستقلان لكن بينهما علاقة قوية مثلما العلاقة التى تربط الزوج وزوجته مع أنهما من نوع مختلف، ويحملان أسماء وصفات مختلفة ، وهو ما نعتقد أنه التصور الأقرب إلى الدقة ، فالإفصاح كعملية يعبر بها الفرد عن ذاته تتطلب مستوى مرتفع من التوكيد، ولكن التوكيد قد لا ينطوى على إفصاح بالضرورة، فمن الممكن، على سبيل المثال ، أن يؤكد الفرد ذاته بالصمت ، وعدم إظهار موافقته على وجهة نظر يطرحها عليه آخر بإصرار ، أو بالإشارة إلى من يتحدث إليه بطريقة مهينة أن يخرج من مكتبه ، أى أنه يمكننا القول بأن الإفصاح إحدى آليات التوكيد ، فنحن نؤكد ذاتنا من خلال الإفصاح، الذى ييسر علينا التعبير عن مشاعرنا الوجدانية ، وتقديم ذاتنا للآخرين ، بيد أن هناك آليات ، أو أساليب أخرى نؤكد أنفسنا من خلالها مثل الرفض، أو توجيه النقد، أو السلوك غير اللفظي، فضلا عن أن الإفصاح يعتبر وسيلة تسعى بواسطتها للاقترب من الآخرين وتقريبهم منا أيضا (٦٧) ، فى حين أن التوكيد يستخدم أيضا للحفاظ على هويتنا وحقوقنا وإثبات وجودنا . أى أنه أكثر عمومية وتنوعاً من الإفصاح ، يضاف إلى ذلك أن الإفصاح يشجع على بدء العلاقة مع الآخر ، أما التوكيد فيسهم فى وضع ضوابط لهذه العلاقة على نحو يضمن بقاها بصورة سوية .

حاولنا فيما سبق الكشف عن مفهوم التوكيد، وما يتضمنه من مكونات، وأبعاد، وملامح من يحوزون قدرا مرتفعا ، أو منخفضا، منه ، ويميزناه عما يختلط به من مفاهيم كالعدوان ، والمجاعة ، والإفصاح . وهو ما يسمح لنا بالانتقال خطوة أخرى للأمام، والتى تتمثل فى قياسه ، وفهم كيفية نشوئه، وسبل تنميته، وسنخصص الفصل التالى لمناقشة أولى تلك القضايا ألا وهى قياس السلوك التوكيدي لدى أفراد من الشرائح الاجتماعية المتنوعة حتى نكتشف مقدار ما يحوزونه منه .

« كل شيء موجود، يوجد بمقدار،
وكل ما يوجد بمقدار يمكن قياسه »
(٨٥ : ١٨)



الفصل الثالث

طرق قياس التوكيد وأدواته

المحتويات

- طرق قياس التوكيد .
- التقرير الذاتي - الملاحظة السلوكية -
- تقديرات المحيطين بالفرد .
- المقاييس الشائعة للتوكيد، في العالمين
الغربي والعربي .
- وصف مفصل لعملية إعداد مقياس
للتوكيد في الثقافة المصرية

يقوم علماء النفس بالقياس الكمي للوظائف النفسية بناء على مسلمة رئيسية يعتمدونها ألا وهي ؛ أن كل الظواهر النفسية الوجودية حولنا يمكن قياسها والتعبير عنها كمياً ، وما دام التوكيد موجوداً ، إذن بمقدورنا قياسه ، والتعرف على القدر الذى يحوزه كل فرد منه ، وبذا يمكننا تقييم موقعه مقارنة بالآخرين ، فإن كان ما لديه من توكيد قليلاً سعينا إلى زيادته ، وإن كان كثيراً حافظنا عليه ، وإن كان مُفرطاً أعددناه إلى المستوى الأمثل لى يتوافق مع الآخرين بصورة أفضل. ومن هنا يعد القياس مدخلاً لى عمليات لاحقة تتصل بالتوكيد سواء لفهم الأسباب المسئولة عن تحديد حجمه الراهن ، أو للتدريب على تنميته حتى يصل إلى المستوى المرغوب.

وثمة خطوات متعددة للقيام بهذه المهمة حرى بنا وصفها للقارئ حتى يصبح على ألفة بأكثر العمليات النفسية دقة ، ألا وهي قياس المفاهيم والوظائف النفسية ، التى أحرز علم النفس المعاصر تقدماً ملموساً فيها ، وتتمثل هذه الخطوات فى :

أولاً - طرق وأساليب قياس التوكيد.

ثانياً - المقاييس الشائعة للتوكيد.

ثالثاً - وصف مفصل لعملية تصميم مقياس للتوكيد فى الثقافة المصرية.

أولاً - طرق وأساليب قياس التوكيد:

يعد التكميم من أبرز خصائص العلم ، وقد ابتكر الباحثون مجموعة من الطرق لى يتمكنوا من تحديد قيمة كمية رقمية لتوكيد شخص بعينه فى لحظة زمنية محددة ، ومن أكثر تلك الطرق أهمية وشيوعاً :

(أ) التقرير الذاتى (ب) الملاحظة السلوكية.

(ج) تقديرات المحيطين بالفرد.

وستتناول فى الصفحات القادمة كلا منها بشئ من التفصيل:

(١) التقرير الذاتي (٥) :

وهي طريقة لتقييم مستوى التوكيد من خلال الحصول على معلومات من المبحوث المراد قياس توكيده حول سلوكه في المواقف المتنوعة التي تتطلب استجابة توكيدية، وعلى الرغم من وجود بعض المحاذير التي تقلل من مصداقية تلك التقارير الذاتية إلا أن العلماء قد ابتكروا العديد من الضوابط للتقليل من أثارها السلبية على المصداقية، إلى الحد الأدنى، فضلاً عن أن لهذه الطريقة مزايا عديدة مما شجع على شيوعها، ولا غرابة في ذلك فليس هناك أفضل من الفرد ذاته ليتحدث عن مشكلاته .

وتوجد عدة أساليب تندرج في فئة التقرير الذاتي هي :

١ - الاستخبارات والمقاييس النفسية.

٢ - الاستبصار (المقابلة الشخصية) .

٣ - تحليل المضمون.

ونقدم في الفقرات التالية عرضاً أكثر تفصيلاً لكل أسلوب منها على النحو الآتي :

١ - الاستخبارات والمقاييس النفسية (٥): ونوجه فيها مجموعة من الأسئلة (البندود) للفرد التي تكشف إجاباته عليها عن مستوى توكيده . وهناك عدة صور تأخذها تلك الأسئلة تتمثل فيما يلي :

- نقدم للفرد موقفاً توكيدياً مثل :

ماذا تفعل لو استوقفك أحد المتولين في الطريق وطلب منك بطريقة

استفزازية أن تعطيه نقوداً ؟

ونطلب منه أن يذكر الطريقة التي تصرف بها إن كان قد واجه مثل هذا الموقف من

قبل ، أو الأسلوب الذي سيتصرف به حين يواجهه، ونستدل من إجابته ، في كلتا الحالتين، على مستوى توكيده.

وبما أن تراكم وتعدد وتنوع المواقف سيكشف عن النمط العام لتوكيد الفرد ، فإنه

من المحبذ أن يتضمن الاستخبار عددًا كافياً من المواقف المتنوعة المتوقع أن يتعرض لها معظم الناس حتى تعطينا الإجابات انطباعات أكثر دقة عن مستوى توكيدهم.

(٥) self report

(**) questionnaire & psychological scale

- تقديم استجابات معينة قد تتصف بالتوكيد أو عدم التوكيد مثل :

ترفض بحزم أن تعطى نقوداً لهتمول طلبها منك بطريقة استغزازية؟

ونطلب من الفرد أن يحدد معدل صدور هذا السلوك إذا كان قد تعرض له، وذلك على متصل تكرارى يبدأ من : هذا السلوك يحدث كثيراً ، أو أحياناً ، أو قليلاً ، أو نادراً. أما إذا قال : لم يحدث، فنسأله أن يذكر ما سيفعله إن تعرض له فى الواقع .

- نعرض للمبحوث موقفاً، وتُتبعه بثلاث استجابات بديلة عليه اختيار أحدها، تعبر الأولى عن استجابة توكيدية ، والثانية تشير إلى استجابة عدوانية ، والثالثة تنطوى على الخضوع ، ونطلب منه اختيار البديل الذى يرغبه ، أو كان قد مارسه حين تعرض لموقف مماثل، مثل :

إذا استوقفك متسول فس الطريق وطلب منك بطريقة استغزازية أن تعطيه نقوداً.

★ ترفض بحزم (بديل توكيدى)

★ تنهره أو تحيه جانباً بعيداً عنك (بديل عدوانى)

★ تعطيه ما يريد انتقاءً لشره (بديل خضوعى)

- قد تأخذ الأسئلة شكلاً آخر، وخاصة فى الدراسات الاستكشافية ، أو فى المراحل المبكرة من دراسة رئيسية موسعة ، حيث نقدم للمبحوث سؤالاً مفتوحاً نطلب منه فيه أن يذكر المواقف التى تتطلب سلوكاً توكيدياً، وسبق أن تعرض لها ، وكيفية تصرفه فيها . مثل:

كيف تتصرف فى المواقف المحرجة أو التى تشعر فيها بأن الطرف الآخر يعمل على توريثك أو دفعك للتصرف فيها بطريقة معينة لا ترغبها، أو يمنعك من إتيان تصرف ترغبه إعمالاً لرغباته؟.

وزودنا الاستخبار ، بأشكاله المتنوعة، بمعلومات وفيرة، ومفيدة، حول السلوك التوكيدى للأفراد العاديين فى المواقف التى يواجهونها فى حياتهم اليومية على نحو يمكننا من الإحاطة بمكوناته، وهو ما يساعدنا على تصميم مقاييس دقيقة للتوكيد تتضمن المواقف التوكيدية الفعلية بصورة يصبح فيها ما نقدمه للمبحوثين من مواقف اختبارية على الورق، مشابهاً لما يخبرونه فى واقعهم اليومى، وهو ما يجعلهم أكثر ألفة بالمقياس، وأكثر قابلية للتعاون مع الباحث ، وأكثر التزاماً فى الإجابة عن بنوده لشعورهم بأن الباحث يتحدث

إليهم على نفس الموجة التي يسبحون عليها ، وأنه من اليسير عليه تقييم مدى واقعية إجاباتهم وبقتها.

وهناك بعض المبادئ العامة التي يحسن بالباحث الالتزام بها ، وهو يصوغ بنود مقياسه من قبيل أن.

- تكون لغته واضحة ، فبدلاً من : تمتعض حين تسمع كلمات بذينة؟ عليه أن يقول : هل تتضايق؟.

- تُفهم عباراته على محمل واحد ، فبدلاً من : تتشغل بما يقوله الناس عنك؟.

تُصيغ : تقلق حول ما يقوله الناس عنك؟.

- يُحدد ملامح الموقف بشكل دقيق حتى يحصل على إجابة أكثر مصداقية . فبدلاً من : ترفض إغارة كشكول المحاضرات لزميل طلب منك ذلك؟.

نقول : ترفض إغارة كشكول المحاضرات قبيل الاختبارات لزميل سبق أن تأخر في إعادة كشكول معائل إليك؟.

أى يجب عليه تحديد نوع الزميل هل هو ذكر أم أنثى ، والتوقيت الذى طلب فيه ذلك هل فى أول العام أم آخره . لأن كل تلك العناصر حين توضع فى الحساب ستغير من طبيعة الإجابة ، وفى المقابل سيصعب تقييم السلوك التوكيدي للفرد فى ظل غياب هذه المحددات.

وجدير بالذكر أن الاستخبار من أكثر الطرق شيوعاً لقياس التوكيد، وتعتبر المقاييس النفسية العديدة المستخدمة فى قياس التوكيد إحدى صوره. بيد أن ما يعيبه أنه يتطلب جمهوراً متعلماً؟ وراغباً فى التعاون، وله مصلحة فى، أو على الأقل ، ان يضيره الإجابة عن الأسئلة بصدق، وهو ما يتوفر، بوجه الخصوص، فى حالة طالبى الإرشاد والعلاج النفسى، إما إن كان للفرد مصلحة معينة فى تقييم ذاته بصورة مؤكدة ، مثلاً هو الحال فى راغبي العمل فى أماكن متميزة ، فالأمر يحتاج مزج أساليب أخرى مع الاستخبار حتى نحصل على معلومات إضافية عن توكيد الشخص من أكثر من مصدر على نحو يزيد الثقة فيها.

٢ - الاستخبار (المقابلة الشخصية)

إذا كنا نرغب فى قياس توكيد أشخاص أميين، أو أفراد من مصطلحتهم تجميل أنفسهم فمن الأنسب اللجوء لطريقة الاستخبار. وفى هذه الحالة يقوم الباحث بتوجيه أسئلة

متنوعة حول المواقف التوكيدية، وينصت ، للاستجابة التي يقدمها المبحوث، ويسجلها، فضلاً عن تقديم وصف مفصل للجوانب غير اللفظية في السلوك التوكيدي للمبحوث ، والتي تكشف بحد ذاتها عن مستوى توكيده.

– فهل نتجحه عيناه للباحث حين يجيب عن أسئلته أم تروغ بعيدا عنه حيث يثبتها على الحوائط، أو الأرضية، وهو مظهر غير توكيدي؟.

– وهل يتلعثم ، أو يتردد ، أو يتوقف لمدد أطول، وهو يتحدث أم ينساب حديثه بصورة تلقائية.

– وهل يجلس منتصب القامة أم منحنيًا؟ على أساس أن الجلسة تعكس مستوى اعتداد الفرد بذاته ، وتقديره لمستوى توكيده مقارنة بمن يحاوره.

– وهل هناك مظاهر سلوكية تصدر عنه تعكس قدراً مرتفعاً من القلق؟ وهو مضاد للتوكيد في هذا السياق ، من قبيل هز أقدامه ، وتحريك أصابعه بطريقة عصبية، وتعلمله في الجلسة ، وكثرة تلفته ؟.

ولا يفوتنا أيضاً أن الاستبّار يسمح بأن تكون أسئلتنا أكثر مرونة حيث يُمكننا من إدخال بعض التعديلات عليها على نحو يصبح فيه الموقف أكثر اقتراباً من الواقع الفعلي للمبحوث، ويتيح لنا فرصة الحصول على تعليقات إضافية قد تكون أكثر نفعاً من الإجابة الأساسية في إثراء معارفنا حول ديناميات التوكيد في ثقافة معينة، فعلى سبيل المثال حدث في أحد البحوث التي أجراها المؤلف أن سألنا فتاة عما إذا كانت تنظر إلى وجه من يتحدث إليها أم لا، على اعتبار أن توجيه النظر للمتحدث يعد سلوكاً توكيدياً، ولكنها أشارت إلى أن الدين يُحرّم ذلك إذا كان المتحدث رجلاً، أما إذا كانت امرأة أكبر منها سناً، بدرجة كبيرة ، أو أعلى منها مكانة فليس من الأدب النظر إليها بصورة متواصلة ، وبناء عليه تم تعديل صياغة هذا السؤال ليصبح أكثر تحديداً على النحو التالي « هل تتظنّين إلى وجه زميلة تتحدث إليك » ؟.

في ضوء ما سبق تتضح صعوبة تقييم هذه الجوانب التي تسهم في رصد، وقياس التوكيد من خلال الاستخبارات وبون الاعتماد على الاستبّار.

يضاف إلى ذلك أن دور الاستبّار لا يتوقف فقط على قياس التوكيد بل يمكن استخدامه في تعديل طبيعة الاستجابات التوكيدية للفرد إذا ما استعمل على أيدي خبراء مدربين تدريباً متخصصاً .

٣ - تحليل المضمون :

يقوم الباحث بموجب هذه الطريقة بتحليل مضمون ما كتبه المؤكثون عن أنفسهم (يوميات - مذكرات - كتب - أحاديث صحفية - لقاءات تلفزيونية) ، أو ما كتب عنهم على أساس أن هذه البيانات تقدم مؤشرات أولية حول مستوى توكيدهم ، فضلاً عن أنها تعد منبعاً خصباً للحصول على مواقف توكيدية فعلية يمكن تضمينها كبنود فى مقاييس التوكيد ، نظراً لأن هؤلاء الأفراد ، وخاصة حين يكونون من القادة، يواجهون فى حياتهم كما ضخماً ومتنوعاً من المواقف التى تنطوى على ضرورة إصدار استجابة توكيدية من قبيل مواقف مواجهة الصراع ، أو التعبير عن الاختلاف مع زعيم آخر ، أو طائفة أخرى أثناء عمليات تفاوض ، أو توجيه نقد لمرعسين ، أو الاعتذار العلنى عن خطأ أقرار غير مرغوب فيه، وقد استخدم المؤلف هذا الأسلوب وهو يصدد تصميم مقياس للسلوك التوكيدى؛ حيث حلل مضمون بعض سير حياة شخصيات تاريخية ومعاصرة ، وفى هذا السياق جرى بنا تسجيل ملاحظتين ، أولاهما أن تحليل المضمون لا يقتصر فقط على سير المشهورين بل قد يشمل أيضاً ما يكتبه الأفراد العاديون عن أنفسهم ، ويتمثل الملاحظة الثانية فى أن هذا الأسلوب يشجع بدرجة أكبر فى الثقافات التى تنتشر فيها عادات شخصية تشجع الأفراد المشهورين، وغيرهم، على تسجيل يومياتهم وكتابة مذكراتهم والإفصاح عن نواتهم بشكل عام، وهو ما نفتقده نسبياً فى ثقافتنا، على الرغم من أن قيام الفرد بتسجيل مثل تلك اليوميات عن حياته كقيل فى حد ذاته بخفيف توتراته ، وإعادة ترتيب أفكاره، وتقييمه للأمور بما يمكنه من مواجهة مشكلاته بصورة أفضل.

(ب) الملاحظة السلوكية :

تأخذ الملاحظة بوصفها من أوليات طرق جمع البيانات ، ورصد السلوك الذى يعد المادة الخام للبحوث النفسية مكاناً هاماً بين طرق البحث، بيد أن أهمية ودقة البيانات المستمدة بواسطتها عادة ما تتوقف على مدى كفاءة القائمين بها ، فالفرد غير المدرب قد يصعب عليه متابعة ورصد سلوكيات متنوعة فى موقف واحد ، أو مراقبة فئة سلوكية واحدة عبر مدى زمنى ممتد، أو الاستبعاد التام للاحيزاته، ومعتقداته المسبقة، وتوقعاته عن الظاهرة موضع البحث، وتوجد عدة أساليب للملاحظة السلوك التوكيدى للفرد تتمثل فيما يلى :

١ - ملاحظة السلوك فى مواقف واقعية.

٢ - ملاحظة السلوك فى مواقف مصطنعة.

٣ - المراقبة الذاتية للسلوك .

وفىما يلى نعرض بشىء من التفصيل لكل أسلوب من تلك الأساليب على حدة.

١ - ملاحظة السلوك فى مواقف واقعية (٥) :

توجد سياقات متنوعة يمكن أن تجرى فيها تلك الملاحظات هى :

- ملاحظة السلوك التوكيدى للفرد أثناء المقابلة التى يجريها الباحث معه ، فبجانب سؤاله عما سيفعله فى موقف معين يتطلب التوكيد يلاحظ ما يصدر عنه من مظاهر سلوكية تنم ، أو يستدل منها على مستوى توكيده . ويشيع الاعتماد على هذا الأسلوب فى مقابلات اختيار القادة ، وترقية العاملين ، أو اختيارهم ميدانياً فى المجالات التى تتطلب أشخاصاً نوى مستويات مرتفعة من التوكيد ، مثل القضاة وضباط الجيش والشرطة ، والمديرين التنفيذيين.

- ملاحظة الأفراد فى بيئاتهم الطبيعية ، وتحليل سلوكهم ، وتقييم مدى ما يتسمون به من توكيد مثلما الحال عندما يلاحظ الباحث التلاميذ أثناء تفاعلهم مع بعضهم البعض ، أو مع المدرس فى الفصل ، أو موظف أثناء تعامله مع الجمهور ، أو رئيس مع مرؤسيه . ومع أن حجم المواقف التى يمكن ملاحظتها بهذه الطريقة يعد قليلاً نسبياً إلا أنها تمكننا من رصد السلوك التوكيدى كعملية تفاعلية ، وتتمثل أهمية هذا الأمر فى أن السلوك التوكيدى فى المواقف التفاعلية قد يختلف ، وقد يتعدل ، ويتغير فى ضوء استجابة الآخر ، وقد يأخذ شكل سلسلة من السلوكيات المتبادلة التى قد تتصاعد أو تتناقص توكيدياً ، فعلى سبيل المثال ، قد ينتقد المدير أحد مرؤسيه ، وهو سلوك توكيدى مرتفع ، ولكنه حين يجد رد فعل المرؤس شديداً ، ويكاد يكون عدوانياً ، فإنه قد يقلل من نفعة توكيده ، والعكس صحيح أيضاً . وهو ما يبرز أهمية ملاحظة السلوك التوكيدى فى الواقع الفعلى على الرغم من صعوبة ذلك .

ويطبيعة الحال كلما كان هناك أكثر من ملاحظ كان الحكم على مستوى التوكيد أكثر دقة لأن الباحث المفرد قد يصعب عليه تسجيل الجوانب المتعددة للسلوك التوكيدى

(٥) in vivo

للمبحوث ، ولكن تدريبه بصورة جيدة، والاستعانة بمعينات تقنية كالمسجلات الصوتية. والمرئية قد يساعد في التغلب على هذه الصعوبات ، إلا أن ذلك يتطلب موافقة المبحوث مسبقاً على استخدامها، وهو ما قد يُخلُ بمقتضيات تلقائية السلوك في المقابلة.

٢ - ملاحظة السلوك في مواقف مصطنعة :

حيث يلاحظ باحث أو أكثر المبحوثين في سياقات متعددة، وهم يمثلون أنواراً معينة في مواقف مصطنعة ، تقدم لهم بصورة مكتوبة، أو مسجلة على شريط تسجيل ، أو شفهاً، وقد يجلس الملاحظون من وراء شاشة تسمح بالرؤية في اتجاه واحد بحيث لا يراهم المبحوثون، أو يشاهدون فيلماً التقط لهؤلاء أثناء تمثيلهم لهذه الأنوار، ويقومون بتحليل سلوكهم وفقاً لمعايير معينة لتقييم توكيدهم، كأن يخلوا حركة العين أثناء التفاعل هل تتجه نحو المتحدث أم لا ، ومعدل الاقتراحات التي يبديها الفرد، والتي تسهم في توجيه الجماعة ، ومدى تعبيره عن مشاعره للآخرين . وهي من أفضل الطرق نظراً لأنها تسمح بملاحظة كل الجوانب السلوكية على أيدي أكثر من باحث، وخاصة حين يتم التحكم في سرعة عرض الفيلم، أو إعادته إذا تطلب الأمر .

ويجب أن نشير ونحن بصدد استعراض أسلوب الملاحظة في مواقف مصطنعة لتقييم التوكيد إلى عدة نقاط يجب أن تتسم بها تلك المواقف حتى يصبح تقييمنا أكثر موضوعية وهي:

- يحسن أن تكون تلك المواقف لصيقة الصلة بالفرد كأن نأخذها من تقريره الذاتي حول المواقف التي يجد فيها صعوبة على توكيد ذاته ، ونرتبها ترتيباً تنازلياً من أقلها لأكثرها صعوبة حتى يسهل عليه تمثيلها، من جهة، وحتى يشعر بالنجاح النسبي في ذلك والذي يشجعه على الاستمرار في توكيد ذاته فيما بعد من الجهة الأخرى.

- يفضل أن تكون تلك المواقف قصيرة تستغرق ما بين ١-٢ دقيقة ، ويشارك فيها مع الفرد أفراد المجموعة التدريبية (١٣٣ : ٢٨٦).

- نظراً لأن تلك المواقف تكون ذات مستوى صعوبة أقل، عادة، من المواقف الحقيقية التلقائية ، حيث أنها مواقف آمنة؛ لذا يتوقع أن ترتفع قدرة منخفضي التوكيد على إصدار استجابة توكيدية فيها ، بيد أنه يصعب ظهور تلك الاستجابات مرتفعة التوكيد بقدر مماثل في المواقف الفعلية، فعلى سبيل المثال قد يسلك الشخص بصورة توكيدية حين ينتقد

تصرفاً لزميل في موقف تمثيل الدور ، أو يثنى على أسلوبه في تقديم ذاته لبقية أفراد الجماعة في بداية اللقاءات ، بيد أنه قد يصعب عليه ، مثلاً ، أن يثنى على رأى صائب لصديق أمام مجموعة كبيرة من الرفاق في النادي. وبناءً على ذلك التصور فإن اختلاف مستوى صعوبة المواقف من شأنه أن يقلل الارتباط بين السلوك التوكيدي للفرد في مواقف تمثيل الدور مقارنة بالمواقف الواقعية .

- وهناك مشكلات متعددة أخرى تواجه تلك الأساليب من قبيل أن بعض السلوكيات غير اللفظية التي يعتقد أنها تعبر عن التوكيد ، والتي يتم ملاحظتها في مواقف تمثيل الدور ، قد لا ترتبط ، بالضرورة ، به فعلى سبيل المثال قد لا تعكس زيادة فترة كموّن الاستجابة انخفاض التوكيد ، كما يتوقع الباحثون في مجال التوكيد، مثلما الحال في مواقف اتخاذ قرار هام يتطلب قدراً كافياً من التريث، وكذلك الحال فيما يتصل بشدة الصوت ، فقد يُخفّض الفرد المؤكّد من صوته ، وهو مؤشر لعدم التوكيد ، حتى لا يزعج الآخرين ، أو لأنه مُجهد.

وبتوقع ارتفاع كفاءة تلك الملاحظات السلوكية في تقييم التوكيد كلما زاد عدد المقيدين ، وكانوا على درجة أعلى من الخبرة، وكان ثمة تقسيم ضمنى بينهم للجوانب موضع الملاحظة ، كأن يقدر أحدهم الجوانب اللفظية للتوكيد، والآخر غير اللفظية، وكلما كان الموقف أكثر التصاقاً بالبحوث ونابعا من خبراته الذاتية، ومن ثم يصبح أكثر ألفة به، وكلما كان قصيرا ، وتدريب عليه أكثر من مرة، وتلقى عائداً على أدائه له.

٣ - المراقبة الذاتية :

لا تقتصر الملاحظة فقط على قيام باحثين بملاحظة سلوك الفرد في المواقف التي تتطلب التوكيد ، بل يمكن أن يلاحظ الفرد ذاته أيضاً فيها، وحتى يتمكن الفرد من أداء تلك المهمة يجب علينا أولاً أن نُعرّفه بوضوح بمفهوم التوكيد، وندريبه بإحدى الطرق المعروفة على الوعي بذاته ومراقبتها إبان التفاعلات الاجتماعية ، وأن نزوّه بمفكرة خاصة يتّوّن بها ملاحظاته الشخصية حول المواقف التي يواجهها وتتطلب الاستجابة بصورة توكيدية ، والتي تتضمن طبيعة السلوك الذي أصدره فيها، ومستوى قلقه قبيل وأثناء تلك المواقف، وعواقب هذا السلوك ، ومدى شعوره بالتحسن بعده . وذلك بصفة يومية لمدة محددة يحسن ألا تتجاوز الأسبوع أو الأسبوعين ، حتى يتمكن الباحث من مراجعة تلك المفكرة مع الفرد ، أولاً بلول ، وتقييم سلوكه، وحثه على الاستمرار في التصرف بصورة مؤكدة ، فضاً عن

مناقشة الأسباب التي حالت دون توكيده لذاته في بعضها، والعمل على تلافي ذلك فيما بعد .
وتتمثل أهمية هذا الأسلوب في أن هناك بعض المعلومات يصعب الحصول عليها بدون الاستعانة به ، فضلاً عن أن دوره لا يتوقف على كونه وسيلة لرصد وتقييم السلوك التوكيدي بل يسهم ، أيضاً ، في تعديله؛ ذلك أن مجرد وعي الفرد بذاته إبان أداء سلوك معين كقيل بإحداث بعض التعديل فيه.

وحرى بالذكر أن هذه الطريقة تستخدم بشكل موسع في مجال تقييم السلوك أثناء جلسات التدريب التوكيدي حتى يتمكن المدرب من رصد ومتابعة التغيرات في السلوك التوكيدي للفرد بصورة شبه يومية.

(ج) تقديرات المحيطين بالفرد :

نظراً لبعض أوجه النقد التي توجه لأسلوب التقرير الذاتي، والصعوبات التي تواجه الباحثين أثناء ملاحظة السلوك الفطلي للفرد في مواقف تلقائية ، أو مصطنعة، فقد تبنى الباحثون أسلوباً إضافياً يتمثل في الحصول على تقدير المحيطين بالفرد سواء كانوا أقرانه في الحى الذى يقطنه، أو زملاءه في المدرسة ، أو العمل ، أو معلميه ، أو رؤسائه، أو والديه، وإخوته، ذلك أن المحيطين بالفرد - إن نجحنا في الوصول إليهم ووافقوا على التعاون معنا - يمكن أن يزوبونا بصورة واضحة - نسبياً - حول تصرفاته التوكيدية . حينما نوجه إليهم الأسئلة المفترض توجيهها للفرد ليحيطوا عنها بدلاً منه . وبما أنهم يلاحظون الفرد بصورة متكررة ، فقد يلمحون وصفاً يتسم بالدقة لسلوكه التوكيدي ، وبما أنهم يحددون معدل إصداره للاستجابة التوكيدية في المواقف المتنوعة التى يشاهدونه فيها، وليس المتوقع أن يصدرها ، أى أنهم يقررون ما حدث ، فهو ما يزيد من مصداقية ما يدلون به من إجابات . لكن يجب الانتباه إلى ضرورة أن يكون هؤلاء من نوى الصلة الوثيقة بالفرد، وليسوا ممن يعرفونه منذ فترة وجيزة أو بصورة سطحية ، أو لا يتفاعلون معه أو يشاهدونه إلا في قطاعات سلوكية محدودة، فعلى سبيل المثال يصعب علينا سؤال حارس المدرسة عن الطالب لأنه لا يشاهده إلا في مواقف ضئيلة مقارنة بالزميل الذى يجلس بجانبه في الفصل، وكذلك يفضل سؤال المدرس الذى قام بالتدريس له أكثر من مقرر بدلاً من الذى درس له مقررأ واحداً فقط . وحتى بالنسبة للوالدين فالأمر قد تقدم لنا قدراً أكبر من المعلومات، حيث إنها تتفاعل معه في قطاعات سلوكية أكثر تنوعاً مقارنة

بالأب، وبمعدل أكثر كثافة أيضاً ، أما فيما يتصل بالمراقبين فالأصدقاء قد يكونون نوى فائدة أكبر فى تقديم صورة أقرب إلى الواقع حول سلوكهم التوكيدى .
نخلص من هذا إلى أن تقديرات المحيطين بالفرد تصبح أكثر دقة، وخصوصية، كلما زاد معدل تفاعلهم مع الفرد، وتنوع المجالات السلوكية التى يتفاعلون معه أو يشاهدونه فيها، وكلما كانت المدة الزمنية لعلاقتهم به أطول أيضاً .

وقد استخدم هذا الأسلوب فى بحوث عديدة ، ففى إحدى الدراسات طلب الباحثون من طلاب أحد الفصول الذين يعرفون بعضهم بعضاً جيداً أن يجيبوا عن مقياس الذات نيابة عن أحد زملاء المقربين منهم ، وتم حساب الارتباط بين إجاباتهم وإجابة هؤلاء الأفراد ، بيد أن الارتباط لم يكن دالاً (٢١ر) ، وقد عزا الباحثون ذلك إلى أن فترة الزمالة كانت قصيرة ، لم تتعد ثلاثة أشهر فقط ، ومما يدل على صحة ذلك التفسير أنهم حين طلبوا من زملاء ، يقيمون معاً فى المدينة الجامعية منذ فترة طويلة ، القيام بنفس المهمة ارتفع معامل الارتباط وأصبح دالاً حيث بلغ (٢٤ر) ، وفى دراسة أخرى أجراها «كيرنز» لتقييم الكفاءة الاجتماعية للفرد من خلال سؤال أقرانه ، الذين على ألفه به ، عنه تبين أن تقديرهم كان ذا قدرة تنبؤية مرتفعة بالسلوك الفعلى للفرد (٦٢) ، وحتى يتأكد من صحة تلك التقديرات لاحظ لمدة أربعة أيام بصورة مكثفة من حصلوا على درجات مرتفعة على العدوانية ، من واقع تقرير أقرانهم المقربين منهم ، ووجد أنهم أصدروا بالفعل سلوكاً عدائياً بدرجة أكبر ممن حصلوا على درجات منخفضة ، وأن ملاحظاته لعدوانيتهم ارتبطت سلبياً - كما يتوقع - بالدرجة على مقياس الكفاءة الاجتماعية مما يوحى بصديق تقديرات الأقران (٦٢).

حين ننظر للأساليب المتنوعة لقياس التوكيد سنجد أن كلاً منها يتمتع بمجموعة من المزايا ، وفى المقابل به بعض أوجه المحنوبة التى تجعله مناسباً لقياس قطاع من البشر أو شريحة من السلوك التوكيدى، أو أكثر نون غيره ، ومن ثم فإن المزج بينها يساعدنا على تقييم التوكيد بصورة أفضل وأكثر اقتراباً من الواقع ، فعلى سبيل المثال يفيد التقرير الذاتى بشقيه ، المقابلة والاستخبار ، فى الحصول على استجابات متنوعة فى المواقف التوكيدية التى واجهها الفرد ، ولكن حين يكون الفرد غير متعلم ، أو ذا خبرة محدودة اجتماعياً بحيث يُتوقع عدم تعرضه للعديد من تلك المواقف ، كالعامل الذى تقدم له مواقف خاصة بالتفاعل مع زملاء العمل ، أو الأعزب الذى نطلب منه تحديد معدل تعبيره عن

غضبه لزوجته ، فإن مطالبته بتخيل، وافترض ما سيفعله إن تعرض لتلك المواقف سيؤدي إلى إجابات قد تكون غير دقيقة ، أو ليست واقعية في حالات عديدة . ومن ثم فإن الملاحظة يتوقع ، في مثل تلك المواقف ، أن تكون أسلوباً مفيداً ، نظراً لأنها تُمكننا من رصد السلوك التوكيدي الفعلي في مواقف واقعية سواء في العمل، أو في جماعة تطوعية ، أو مصنعة. بيد أنه قد يصعب علينا، في بعض الأحيان ، ملاحظة ورصد سلوك الفرد إلا في قطاعات واقعية محدودة ، أو في مواقف أقل صعوبة مثلما الحال في تمثيل الدور ؛ لذا يفضل اللجوء ، حينئذ، إما إلى سؤال المحيطين بالفرد من ذوي الصلة الوثيقة به كالمزلاء ، أو الأصدقاء ، أو الوالدين، أن يقيموا سلوكه التوكيدي اليومي ، وهو ما يرفع من كفاءة عملية التقييم بشكل عام .

ولا غرابة في ذلك فالمعلومة التي تأتي من أكثر من مصدر يفترض أنها أكثر موثوقية مما لو أتت من مصدر واحد فقط ، إنها كحجر البناء الذي يمكن كسره منفرداً ، ولكن يصعب ، إن لم يستحل، أن تكسره إذا كان فوقه أربعة من نظرائه يشكلون زملة مترابطة . ومن هذا المنطلق يفضل في مجال تقييم التوكيد ، ووجه خاص في برامج التدريب التوكيدي أن نعتمد على أكثر من أسلوب لكي نصل إلى تقييم أكثر واقعية لتوكيد الفرد ، فنحن نسأله من خلال استخبار ، ونقابله ، ونلاحظ سلوكه في مواقف التدريب ، ونقدم له مواقف مصنعة ، ونطلب منه ملاحظة ذاته ، وتسجيل ما يقوم به من ممارسات خارج جماعة التدريب ، ونناقشه أولاً بأول في ذلك ، حتى نصل إلى تقييم أكثر واقعية لسلوكه التوكيدي.

هذهنا فيما سبق إلى الأساليب المتنوعة لقياس التوكيد سواء تلك التي تعتمد على التقرير الذاتي للمبحوث حول سلوكه التوكيدي ، والذي نستقيه منه ، أو من المحيطين به كتاباً (الاستخبار) ، أو شفهاً (الاستبار) ، أو بتحليل مضمون ما كتب أو ما كُتب عنه (الأسئلة المفتوحة - اليوميات - المذكرات - سير الحياة) ، أو بملاحظة سلوكه في الواقع الحي ، إن تيسر ذلك ، أو تقييم مستوى توكيده أثناء تمثيل الدور في مواقف تتطلب التصرف بصورة مؤكدة .

وحرى بالذكر أن العلماء قد ابحكروا أساليب متنوعة في إطار كل طريقة تمكنهم من قياس التوكيد من زوايا مختلفة. بيد أن أكثر تلك الطرق استخداماً من قبل الباحثين سواء

فى الدراسات الغربفة أو العربفة فك المقاففس الورقية الفف فععمء على الففرفر الفافى للمبحوء ءول سلوكه الفوكفءى فى المواقف الفف ففضمفها البنوء الفف فءوفها المقفاس. وهو ما فءعوناف لإلقاء مزفء من الضوء على أفكر فك المقاففس شفوعاف.

فانفا - المقاففس الشافعة للفوكفء :

سفففع فى عرضفنا لأكر مقاففس الفوكفء انففشاراف أسلوفاف مءءاف فقوم على عرضها فبعا لفسلسلها الفافففى؁ والمقارنة بفنفها فى ضوء عءء من العناصر الفف ففمكف بموجبها من فكوفف فصوراف أفكر وضوحاف عنها. وفوضف الشكل الفافى رقم (٧) ءوانب فك المقارنة.

٢	المقياس	عدد البند	نموذج للبند	استراتيجية الإجابة	الجمهور المستهدف له المقياس	خصائصه السيكومترية	مكوناته العملية	ملاحظات
١	W. L. A. S wolpe-Lazarus Assertiveness scale مقياس رابيه لازاروس للتوكيد ١٩٦٦	٢٠	إذا وصلت مستقبلاً من الاستماع، هل تفضل أن تختلف عن أن تذهب إلى مقدم أمامي حيث قد يراك كل المعاصرين؟ (٢٢)	تحتصر بمبادئ الإيجابية عن يسوده في نعم ولا فقط	طالب الزيادة والعلاج النفسي	لا توجد بيانات كافية عن صدقه	توصل فيروز زرسلاوه حين حللوا بيوده ماساليا إلى أربعة عوامل للتأكد وأخرى للآثار، أزيد من التفصيل لنظر ص ٦٤ - ٦٥ .	شاع استخدام بعض بيوده في المقياس الإيهية. لكن غريب عند الفتح على البيئة المصرية بعد إدخال بعض التعديلات عليه (٢٢٦).
٢	A. S. I The Action-situation Inventory مقياس المواقف السلوكية أحمد Friedman عام ١٩٦٨	٢١ موقف سلوكي	-	خفية بدائل	الجمهور العام	ارتبط مع مقياس سلوكية للتوكيد في عينة من اللاكود بمقدار ٩٩ مقابل ٢٤ في عينة من البنات (١٧٥)	-	لم يوضع المقياس بشكل اختيار المواقف التي يتكون منها المقياس من أربعة مقياس للتقرير الذاتي للتوكيد التي سمعت الأفراد بفتح
٣	L. A. I Lawrence Assertion Inventory مقياس لورانس للتوكيد ١٩٧٠	١١٢	-	بمبادئ متعددة الإجابات عن البنات قام مستكمين بتحقيقها	الطلاب	ارتبط بدرجة ضعيفة بالمسك التوكيدي الطبي بين أن هذا قد يفي أن الجوابي العملية للتوكيد مستقلة عن الجوابي غير العملية	استخدم العديد من بيوده من مقياس رابيه ولاروس، ومن كاستي أدبي المسكون، والتأكدات مع أنفسهم ممكنين.	

شكل رقم (٧) بين أوجه المقارنة وبين أبرز المقياس الشائعة لقياس التوكيد

ملاحظات	مكوناته العلمية	خصائصه البيكومترية	الجمهور المستهدف له المقياس	الأساليب الإحصائية	نموذج للتنبؤ	عدد البند	المقياس	م
در طبيعة تربية يركز على لغة واحدة من التوكيد، ولا يركز على مطالب غير معقولة	-	وجدت ماسكوفسكي والتنسيقيان أن المرقعي والنخعيين اختلف أدوارهم على مقياس تمثيل دور السلوك الرافض (١٥)	الطلاب	مستعمل نقاط	يعدم عددا من المواقف التي تقاس جانبيا سلوكيا واحدا في التوكيد، وهو رفض مطالب غير معقولة سواء من أقران أو معارف أو أصدقاء وزملاء	٤٢	C. R. I The conflict Resolution inventory مقياس حل الصراع ماكفال ولييساند. ١٩٧٨	١
على الرغم من أنه من أولئك مقياس التوكيد إلا أنه غير معروف الباحثين.	تم استفسار شمانية عوامل للذكور وتسمة للإناث	الارتباط الدرجة عليه بالانبطاح والعمالية والعنف من السيطرة والإذعان والاستقلالية ولدرجة ثباته مناسبة	الطلاب	نوع - ٩	-	٢٢	C. S constriction Scale مقياس الانسواء بائسي وديرمان ١٩٧٨	٥
يرجع بنوده مستمد من مقاييس أخرى مثل وليم، بجلفور، وديرمان - يخطط بين التوكيد والعنف - يتعامل مع التوكيد كصفة - نظرا لعموميتها فهو أكثر صلاحية في الدراسات عبر الثقافات (١٦) كقته معروس الشعبي العربية على عينة من الطلاب السعوديين، وعبدالله النتبي على عينة من النشأين السعوديين (١٧)	حلله جبالزي عالميا واستخرج ثلاثة عوامل ليزيد من التفصيل انظر ص ٦٧	- ارتباط شكل دال مع تقدير آخرين لتوكيد الفراد معتنين، حيث تم مقارنة درجات ٦٧ فردا بتقديرات الفراد يعرفونهم جيدا فكان معامل الارتباط و(٠.٦٣) (١٧٥)	جمهور عام	مستعمل سنداسي أرناما، كثيرا، جدا، كثيرا، شائرا، شائرا جدا، أيدا)	معظم الناس يصفون أنهم أكثر عدوانية وتكيدا مني	٢٨	R. A. S Rathus Assertive ness Scale مقياس مدني التوكيد ١٩٧٢	٦

تابع شكل رقم (٧) يبين أوجه المقارنة وبين أبرز المقاييس الشائعة لقياس التوكيد

(هـ) وذلك في إطار بحث أجراه للحصول على درجة الماجستير تحت إشراف المؤلف بعنوان أثر برنامج للتدريب التوكيدي في تقليل احتمال الانسكاسة بعد العلاج من الإدمان، وذلك في قسم علم النفس بكلية التربية جامعة الملك سعود، بالرياض عام ٢٠٠٠.

تابع شكل رقم (٧) بين أوجه المقارنة وبين أبرز القابض الشائعة لقياس التوكيد

م	القياس	عدد البنود	نموذج البنود	أسلوب الإجابة	الجمهور المقصود	عصاها	مكوناتها العامة	ملاحظات
١٠	P. R. i Personal Relation Inventory مقياس العلاقات الشخصية ١٩٨٠ أحمد عويس نور، وليام مور	١٠٠	- حتى مطلب مثل تشي، غير معقول تصور على أن يعرف سبب ذلك أو لا ؟	نعم لا	الجمهور العام	يتمتع بقدر مرتفع من النشاط ، وتم إثبات صحة عامليها	حين حلت بديها عامليها على هيئة من الطلاب ظهرت أوجه عوامل وفي تحليل تال أزادات التصنيع ستة لمزيد من التفصيل الزمن واخرون على هيئة مصرية (٢٢)	تخضع في طبائه عناصر غير تركية كالإدارة مع أنه مصمم للجمهور العام إلى أن معظم بياناته المعاصرة أتت من الطلاب - قلته محمد السيد عبد الرحمن واخرون على هيئة مصرية (٢٢)
١١	مقياس التوكيدية البيئية المصرية ١٩٨١ إعداد سامية الطاهر	٣٠	- أجب من الاظهار في أي مكان بالطريق العام (٢٥)	تصل من أربع نقاط ١- أي أن الوقت لا يغير من حاله السور ٢- هو الإلتصاق ٣- يغير بعض التـ ٤- يغير إلى حد كبير ٥- يغير من حاله شاميا	طلبة وطالبات المركبات الشخصية والعامة	يتعلق بقدر مناسب من الصدق التمييزي بين مسرقتين ومنتفضين التوكيد وثبات مرتفع	—	- يقدم درجة عامة للتوكيد - قام عبد الرحمن الدنيس بتقنيته على هيئة مسودة
١٢	إبعاد السلوك التوكيدي ١٩٨٨ أحمد المؤلف	٨٠	- حين يلقى متحدث - من نفس جنسك - على مسطك بيانات خسائلك تعلم بأنصحبها له ؟	- متصل من خمس مجموعات يحدد معدل مستوى السلوك الفردي من الغير	الجمهور العام	أظهرت الدراسات التي أجراها عليه أنه نشأ بالصدق إلى حد ما مع الأبعاد وصدق المتوى وثباته مرتفع مقدرا بمعامل الاتفاق	حلت بيانات مستمدة من أربع عينات عامليها وظهرت أبعاد تتسق إلى حد ما مع الأبعاد الشائعة في التراث ، فتمسلا عن بعض الأبعاد التي تعكس خصوصية الثقافة المصرية	- يقدم مبيانا للمهارات التوكيدية الوعية بما يقيد في عمليات التشخيص والقياس السابق للتدريب التوكيدي لزيد من التفصيل انظر ص ١١٥ - ١٣٨

م	المقياس	صحة الميزنة	نموذج للميزنة	أسلوب الإجابة	الجمهور المستهدف له المقياس	مصفاهة الموضوع	مكوناته العامة	ملاحظات
١٣	مقياس السلوك التوكيدي ١٩٩٢ إهداء مريم النقلي	٢٩	- حين تلاحه أن سار هسيق مع الآخرين غير مقبول في بعض نواحيه ، ماذا تفعل (١) أنيه هسيق إلى ضرورية تقبل سلوكه تجاه الآخرين	- هناك ثلاثة جوانب ويأخذ لكل بند يحلل أهدافها الاستراتيجية والأهم التوكيدية والثالث العمومية والثالث المسيرة (٩)	طلاب وخلاف	- تبين هسيق الكلومي حيث أريد بدرجة ١٤ - مع مقياس سلبية القطار وأخبرت له الباحث صلح محكمين - - وثبات مرفق طقرا بمعايير الاتفاق	- أشرت الباحث إلى وجود خمسة مكونات وأشارت القليات - استغناء من الميزنة من المقاييس والجهود السابقة للحصول العاصي وفي - التفاعل مع الحقوق - القاعة والخاصة - الاجتماعية - إهداء السراي - رفض مطالب غير مقبولة - التغيير من المظاهر الإيجابية	- يتبين تسعة جوانب السلوك التوكيدي
١٤	مقياس التوكيدية أعداد السعي عالمي رزق ١٩٨٨	٩٠	- لو حسابك شخص في مكان عام سهل يطلب منه أن يكف عن ذلك	نفس - ٤ - إلى هسته	الجمهور العام	فإن على طلاب من جامعة الأزهر وحسب ارتباطه بمقياس التوكيدية السامية فكان كموثر لصفه الكلومي		

تابع شكل رقم (٧) بين أوجه القارة وبين أبرز الماييس الشائعة لقياس التوكيد

بعد أن عرضنا لنماذج من أكثر مقاييس التوكيد شيوعا فى الثقافة الغربية، والتي تم تقنين بعضها على عينات فى عدد من المجتمعات العربية، بالإضافة إلى عدد من المقاييس العربية التي صممها باحثون من أبناء الثقافة ذاتها، وعقب أن حاولنا تقييمها تقييما عاما ينطوي على الإشارة إلى الجوانب الإيجابية والسلبية فيها شرعنا فى تصميم مقياس لأبعاد التوكيد فى الثقافة المصرية أفندا إبان تصميمه من الخبرات، والتجارب العلمية السابقة ليصبح أكثر قدرة على اكتشاف، وتقييم مستوى التوكيد فى شرائح متنوعة فى المجتمع المصرى، والعربى أيضا، بحكم أوجه الشبه بينهما، على نحو يُمكننا من تحديد نوى الحاجات الإرشادية تمهيدا لتقديم خدمات التدريب التوكيدى (٢٣)، ونقدم فيما يلى وصفا مفصلا للخطوات التي أجازها المؤلف فى هذا الصدد.

ثالثا - وصف مفصل لعملية إعداد مقياس للتوكيد فى الثقافة المصرية:

قام المؤلف بتصميم مقياس لقياس السلوك التوكيدى لدى شرائح معينة فى الثقافة المصرية للكشف عن أبعاده الرئيسية، وبيان مدى تشابهها، وجوانب تفردها عن السلوكيات التوكيدية فى الثقافة الغربية، وتمثلت الخطوات التي أُجريت للقيام بهذه المهمة فيما يلى:

(أ) اختيار عينة القياس:

تكونت العينة الرئيسية من (٨٠٠) فرد، قسموا إلى أربع عينات فرعية يتكون كل منها من (٢٠٠) فرد من الطلاب، والطالبات (ثانوى وجامعى)، والموظفون، والموظفات (من العاملين فى القطاع العام والمصالح الحكومية من الحاصلين على مؤهلات متوسطة وعالية) مقيمين بالقاهرة الكبرى، يدين (٩٣٪) منهم بالإسلام والباقي بالمسيحية.

(ب) إعداد بنود المقياس:

تتمثل الخطوة الأولى للباحث الذي يريد أن يُعد مقياسا نفسيا عقب التعريف الإجرائى للمفهوم المراد قياسه، فى الحصول على مجموعة من البنود التي يمكن من خلالها رصد الجوانب النوعية للسلوك المقيس، وإنجاز هذه الخطوة تمت الاستعانة بأربعة مصادر أساسية هي:

- ١ - الاطلاع على بعض المقاييس الشائعة فى التراث السابق التي تعنى بقياس التوكيد.
- ٢ - تحليل سير عدد من الأفراد نوى الشهرة، والقياديين، ممن يتوسم فيهم قدر مرتفع من التوكيد.

٣ - تحليل إجابات عددٍ من الأفراد العاديين للكشف عن المواقف التي تستثير السلوك التوكيدي بدرجاته المتنوعة لديهم.

٤ - اقتراح عدد من البنود استرشاداً بالتعريف الإجرائي للمفهوم.

١ - الاطلاع على بعض المقاييس السابقة :

إعمالاً لمبدأ تراكمية العلم تمت الاستفادة من التراث القائم حول طبيعة السلوك التوكيدي، وذلك من خلال الاطلاع على عدد من المقاييس السابقة التي أمكن الحصول عليها، والتي صمم معظمها في إطار الثقافة الغربية، ولكن هذا لا يعنى أنها تعكس جوانب متفردة تماماً لهذا السلوك لا تتفق مع تجسدهات في البيئة المصرية، لأنه يفترض وجود عناصر مشتركة في السلوك عبر الثقافات، وهو ما يبرر الاستفادة من هذه المقاييس في تقويم تلك العناصر، والقيام في نفس الوقت بتتقية وإعادة تقنين تلك المقاييس على البيئة المصرية بما يتماشى مع الطابع الخاص للسلوك التوكيدي فيها.

وقد يمكن المؤلف من الحصول على عدد من المقاييس شائعة الاستخدام في البحوث الغربية، وقام بترجمتها، واستعان ببعض بنودها التي تصلح للاستخدام عبر الثقافات، واستبعد البعض الآخر لعدد من الأسباب أهمها:-

- تشير إلى سلوكيات تحمل معنى مختلفاً في الثقافة المصرية عنها في الثقافة الغربية، فعلى سبيل المثال، يوجد في مقياس (CSES) لجالازي البند التالي: حين تغضب من والديك تستطيع أن تطلقهما على ذلك؟ وينظر إلى من يفعل ذلك في الثقافة الغربية على أنه مرتفع التوكيد، ولكن من خلال الاستيصار بخصائص السياق الثقافي المصري الذي تمارس التعاليم الدينية دوراً بارزاً في تشكيله يتوقع أن يوصف مثل هذا السلوك بأنه أحد أشكال عقوق الوالدين، وهو أمر غير محبذ. وفي مقياس الـ (PRI) بهذا آخر هو:

سادفيع عن قضايا اجتماعية حتى لو خضرت اسدقائى بسببها؟ وحين قدم هذا البند لمجموعة من المصريين - في بعض مراحل تقنين المقياس - أشاروا إلى أن الصديق أهم من أى قضايا اجتماعية، ومن ثم فإن من لا يفعل ذلك لا يمكن وصفه بأنه منخفض التوكيد ، كما يشير مدلول البند في الثقافة الغربية.

- بعض السلوكيات التي تشير إليها تلك البنود غير شائع أساساً في الثقافة

المصرية لأسباب قد تكون اجتماعية أو تكنولوجية أو تنظيمية. ومن أمثلة هذا الواقع البند
القاتل: أفضل التعامل مع الغرباء بالتليفون بدلاً من المواجهة؟. وكما نعلم فإن هذه
الوسيلة غير متاحة، وليست في متناول اليد بالنسبة للكثيرين في مصر. وفي مقياس
(ASRI) بند محتواه:

«حين ادعى لحنلة مع أصدقاء وترفض صديقتي الذهاب معي فإنني أصر على
الذهاب منفرداً؟ وهذا الموقف نادر الحوث ابتداء في مجتمعنا، وإن يجيب عليه كثير من
المبحوثين؛ لأنهم لم يتعرضوا له، ومن ثم يجب تقديم صياغة أخرى للموقف.

- كغير من هذه المقاييس تم تقنيته على عينات من الطلاب، وقد لا تصلح لإعادة
تطبيقها على نوعيات أخرى، حيث إن طبيعة المواقف التي يواجهها هؤلاء قد تختلف عن
تلك التي يواجهها الطلاب داخل الثقافة الواحدة، ويتوقع أن يزداد الأمر صعوبة عبر
الثقافات.

لهذه الأسباب فإن نقل مقياس بشكل كامل من الثقافة الغربية للثقافة المصرية يعد
إجراء غير مناسب، ويشويه عدد من المأخذ المنهجية؛ لذا فقد تم الاكتفاء بالاسترشاد
ببعض مكونات تلك المقاييس - في حدود معينة - في بناء المقياس الحالي.

٢ - تحليل سير حياة بعض القادة والمشاهير:

إن القادة والأفراد البارزين في المجالات السياسية والاجتماعية، والذين يواجهون،
ويواجهون، أحداثاً عصبية وحاسمة، ويستطيعون التعبير عن آرائهم والتبشير بتصوراتهم
المستقبلية للأمور، يتوقع أن تجسد سير حياتهم، وتلقى مزيداً من الضوء على ملامح
السلوك المؤكد، وبالإمكان أن نستخلص منها مواقف متنوعة تعبر عن هذا السلوك.

وقد تم اختيار نماذج محدودة من هؤلاء الأفراد سواء كانوا معاصرين أم سابقين
في مجالات متنوعة مثل: سيدنا عمر بن الخطاب (٣٠)، وإبراهيم إنكون (١٤) وونستون
تشرشل، وصلاح قبضايا رئيس تحرير جريدة مصرية معارضة (٣٨)، والداعية الإسلامية
المجاهدة زينب الغزالي (٣٤).

ومن خلال هذا التحليل تم الحصول على بعض الإشارات، والمواقف، والتصرفات،
والتي تم تضمينها كبنود في الصور المبينة من المقياس.

٣ - تحليل إجابات مجموعة من الأفراد العاديين حول المواقف التي تستثير التوكيد:

حتى يكون مثل هذا المقياس فعالاً يجب أن ينبع من تصورات الأفراد، وواقعهم بحيث تكون المواقف التي تشير إليها بنود المقياس فيما بعد نابعة من الواقع، وبذلك نتخطى مشكلة اصطناع مواقف قد لا توجد إلا في ذهن الباحث.

لذا فقد أجريت دراسة أولية مُصغرة على مجموعة من الأفراد تتكون من ثمانين فرداً (ن = ٨٠) روعي أن تكون من الفئات التي سيشملها البحث الأساسي (عمال - طلاب - طالبات - عاملات) ومن مستويات تعليمية متنوعة.

وكانت إجراءات هذه الدراسة كما يلي:-

تقديم سؤال مفتوح للكشف عن طبيعة المواقف التي تثير السلوك المؤكد لديهم، وطبيعة تصرفاتهم وردود أفعالهم فيها.

ويحوى الشكل التالي رقم (٨) الصيغة التي قدمناها للمبحوثين للحصول على بيانات منهم عن هذه المواقف .

شكل رقم (٨)

يشير إلى الأسئلة المفتوحة للحصول على مواقف توكيدية من الأفراد العاديين. نقوم بإجراء دراسة علمية حول المواقف التي تواجه الأفراد أثناء تعاملهم مع الآخرين، والتي قد تمثل اعتداء على أحد المبادئ التي يؤمنون بها، أو تهدد احترامهم لذواتهم، أو تحد من حريتهم الشخصية، وذلك للتعرف على الطريقة التي يتصرف بها هؤلاء الأفراد في تلك المواقف.

وفيما يلي أمثلة لبعض تلك المواقف:

- ١ - ماذا تفعل إذا تخطى شخص دورك في طابور؟
- ٢ - كيف تتصرف إذا فتح جارك الراديو بصوت مرتفع أثناء أدائك لعمل هام (مذاكرة مثلاً)؟

- ٣ - ما هو رد فعلك حين يقول زميل على اساتك شيئاً لم تقله؟
والآن هل يمكنك ذكر أمثلة لمواقف مشابهة واجهتك وكيف تصرفت فيها؟

م	الموقف	طريقة التصرف

بيانات شخصية:

النوع: التعليم: الوظيفة: العمر:

وفي النهاية أتوجه لسيادتكم بجزيل شكرى وتقديرى لتعاونكم الصادق وجهودكم المخلصة

المؤلف

- نتج من هذه الخطوة العديد من الاستجابات التي استخرج المؤلف منها، حين حلل مضمونها، عددا من المواقف والسلوكيات التي اعتبرت كنماذج للمواقف التي تستثير السلوك التوكيدي في بعض قطاعات البيئة المصرية، وقد بلغ عددها (١٦٢) موقفا، تمت صياغتها في بنود حوتها النسخة المبدئية من المقياس.

٤ - الاستبصار الشخصي للباحث استرشادا بالتعريف الإجرائي:

استرشاداً بالتعريف الإجرائي الذي تبناه الباحث، وفي ظل مداولاته مع عدد من المحيطين به من أهل التخصص، والاطلاع على كتب التراث التي في متناول يديه، وتحليله لما يقع تحت بصره من وقائع وممارسات، ومن خلال استقرائه لواقع، ومعطيات البيئة والثقافة التي نبع منها ويعيش فيها - باعتباره مرآة لبيئته وثقافته - في ضوء كل ما سبق، تمت صياغة عدد من البنود (٧١ بندا) والتي شملتها النسخة المبدئية من مقياس أبعاد السلوك التوكيدي.

بلغت محصلة الخطوات الأربع السابقة عدداً ضخماً من البنود. تمت تنقيتها فيما بعد، حيث حذف المكرر منها، والمتشابه، واستبعدت بعض البنود غير الملائمة لطبيعة العينة، حتى وصل عددها مائة وثمانية عشر بنداً (١١٨) شكلت النسخة التي تقرر إجراء الدراسة الاستطلاعية عليها.

(ج) تجريبه الصياغة:

راعى المؤلف عدداً من الاعتبارات، وهو بصدد صياغة بنود المقياس الذي أعده تمهيداً لإجراء تجربة الصياغة عليه للتحقق من مدى إمكانية فهمه، ومدى ملائمته للمبحوثين، وإحاطته بالجوانب المتعددة للظاهرة المقيسة، وتمثل هذه الاعتبارات في:

- يجب أن يتضمن البند الواحد فكرة واحدة أو متغيراً واحداً فقط.

- الابتعاد عن المصطلحات ذات الانتشار المحدود في فئات معينة، وكذلك تجنب المفردات الصعبة.

- يجب أن يكون بناء الجملة بسيطاً، وفيما يتصل بالجملة المركبة يفضل تجزئتها إلى جمل بسيطة.

- يفضل ألا يكون المقياس طويلاً بدرجة تثير فتور المبحوث، وتقلل من دافعيته، وتسمح لعوامل مثل الملل، والإرهاق الذهني بالتدخل.

- روعى فى صياغة البنود أن تشير إلى مكونات السياق النوعى الذى تحدث فيه الاستجابة، بما فيه من أشخاص، وطبيعة علاقة الفرد بهم، والخصائص الأخرى لموقف التفاعل.

- أن تكون السلوكيات المذكورة معبرة عن خبرات عامة - بقدر المستطاع - يعتقد أن معظم المبحوثين واجهوها - وقد لا يكون الأمر كذلك بالنسبة لبعض البنود، وستكشف التجربة اللاحقة عن هذا الموقف - وليست خبرات نوعية غير مألوفة لدى البعض. (١٥٦)

. (١٥٨)

- التغيير المتواصل لوجهة البنود على متصل السلبية - الإيجابية للتغلب على مشكلة الميل للموافقة، أو المعارضة، فى حالة ثبات وجهة الاستجابة على البنود وذلك بأن نصوص بعض البنود فى اتجاه التوكيد المرتفع «انظروا إلى وجه من يتحدث إلى من نفس جنس»، والبعض الآخر فى اتجاه التوكيد المنخفض «أخجل من إبداء رأيي الذى يختلف مع الآخرين حتى لا يغيظهم».

وبهذا فإن المبحوث حين يشير إلى سلوك معين .. « الخجل من مطالبة بائع بتغيير سلعة غير سليمة » بأنه يصدر « كثيراً » فهذا يعنى أنه منخفض التوكيد، فى حين أن نفس الاستجابة « كثيراً » على بند فحواه: «تعبير عن إعجابك بفكرة صائبة قالها صديق» تشير إلى ارتفاع مستوى توكيده.

- فيما يتصل باختيار الأسلوب الأنسب للإجابة على البند كان هناك اختياران:

★ نقدم للمبحوث سلوكاً معيناً ونطلب منه تحديد معدل صدور هذا السلوك عنه على متصل تكرارى يبدأ من دائم الحوث وينتهى ب/ نادر الحوث.

★ نعرض عليه موقفاً معيناً، ونحدد له عدة بدائل للتصرف، عليه أن يختار أحدها.

وقد لجأ المؤلف للأسلوب الأول، ذلك لأن البدائل التى ستقدمها فى الحالة الثانية قد لا تستوعب كل التصرفات المحتملة فى الموقف، وكذلك قد تختلف عبر الأفراد تبعاً للثقافة الفرعية، والمستوى التعليمي، وطبيعة الموقف.

فضلاً عن أن أسلوب المدرج التكرارى يمكن من تحديد مستوى السلوك التوكيدي عبر فئاته المتنوعة، ويترتب على ذلك إمكانية المقارنة الكمية بين الجماعات وداخلها. يضاف إلى ذلك أن تحديد معدل السلوك لا ينطوى على عنصر تقويمي للاستجابة مما يقلل من

تدخل تحيزات الفرد، ويجعل من الصعب عليه إصدار أحكام قيمية على السلوك، هل هو محبذ أم لا.

فى ضوء ما سبق اتخاذنا من تدابير، ومراعاتنا من شروط فى تكوين البنود أجريت تجربة الصياغة للتحقق من مدى فهم المبحوثين لها، وإدراكهم المعنى المطلوب منها، والتعرف على البنود الصعبة، ومدى ملائمتها لطبيعة عينة الدراسة، وقد أجريت هذه الدراسة على (مائة فرد) من الذكور والإناث من مستويات تعليمية متنوعة (بعضهم من الطلاب والبعض الآخر من العاملين)، وروعى أن يكونوا من نوعيات مشابهة لتلك التى ستجرى عليها الدراسة الأساسية. وتم تطبيق استمارة البحث تطبيقاً جمعياً، وتم تسجيل الصعوبات، والاستفسارات التى أشار إليها المبحوثون، وسجلت الصياغة التى تم بها توضيح معنى تلك البنود لهم، ومن ثم عدلت البنود تبعاً للصيغة الجديدة.

وفيما يلى بيان بالتعديلات التى أدخلت على المقياس فى ضوء تجربة الصياغة، والتى انتظمت فى فئات خمس هى:

١ - بنود استبعدت لأنها تعكس فروقا وآثارا ثقافية:

من خلال تسجيل وتحليل ملاحظات المبحوثين على البنود، تم استبعاد بعضها لأسباب ثقافية ، ويلاحظ أن معظم هذه البنود مما اشتق من المقاييس الأجنبية . وفيما يلى أمثلة لهذه النوعية من البنود.

- نحرص على النظور فى وجه محدثك ؟

على الرغم من أن هذا السلوك - التقاء العيون - من بين المظاهر السلوكية للتوكيد كما تشير الدراسات الغربية ، غير أنه قد يعكس فى بعض شرائح ثقافتنا - جزئياً - مدى الالتزام بالقيم الدينية ، أكثر من تعبيره عن التوكيد حيث أشار عدد من المبحوثين إلى أن هذا السلوك لا يحدث حين يكون الطرف الآخر من نوع مختلف لأن هذا غير مشروع دينياً.

- يسهل عليك أن تتحدث عن مهاراتك وخبراتك أمام معارفك :

مع أن هذا السلوك ينتمى للتوكيد فى الثقافة الغربية إلا أنه فى ظل الثقافة المصرية قد يتم الحكم عليه من خلال المثل القائل « ما يمدح فى نفسه إلا إبليس » حيث يُتوقع أن يدرك على أنه من سمات الغرور، وليس التوكيد.

ومن المفيد في هذا السياق أن نشير إلى الحكمة الأفلاطونية الشهيرة حين سألته

مريدوه :

ما الحق الذي يحسن إلا يقال ؟

فقال : مدح الإنسان لنفسه .

- يمكن أن تشرح لصديق طرق بابك ، وأنت ستجده لموعده هام ، الموقوف،

وتطلب منه المجيء قبل موعد آخر ؟.

أشار الكثيرون إلى أن هذا السلوك لا تحبذه الثقافة ، وأن هناك بدائل للتصرف

أفضل منه.

٢ - بنود تم تعديل صياغتها :

حيث عدلت صياغة بعض البنود في ضوء تعليقات المبحوثين، وملاحظات المؤلف بما

من شأنه توصيل المعنى المراد على نحو أكثر كفاءة، ويوضح الجدول رقم (٩) طبيعة تلك

التعديلات.

جنول رقم (٩)

يوضح التعديلات التي أُجريت على مقياس أبعاد السلوك التوكيدي
في ضوء تجربة الصياغة

السلوك	السلوك
١٧ حين تسأل عن مسألة لا علم لك بها تخبر من يسالك في موضوع لا تفهم فيه عدم معرفتك.	١٧ حين تسأل عن مسألة لا علم لك بها تخبر السائل بعدم علمك؟
٦٦ حين يهينك شخص ذو سلطة (رئيس) تمتنع عن الرد على شخص ذي سلطة (رئيس) حين يوجه إهانة إليك؟	٦٦ حين يهينك شخص ذو سلطة (رئيس) تُحجم عن الرد عليه؟
٧٥ تشرح وجهة نظرك حين ينتقد رئيسك تدافع عن وجهة نظر ترى أنها صائبة حين ينتقدها رئيسك (استاذك للطلبة)؟	٧٥ تشرح وجهة نظرك حين ينتقد رئيسك تصرفك في موقف معين ترى أنك كنت على حق فيه؟
٧٦ تطلب من قريب قضاء خدمة شخصية تطلب من قريب قضاء خدمة شخصية في مصلحة له بها أحد المعارف. مشروعة من مصلحة له بها أحد المعارف.	٧٦ تطلب من قريب قضاء خدمة شخصية تطلب من قريب قضاء خدمة شخصية في مصلحة له بها أحد المعارف؟
١٠٢ تنفذ ما تقتنع به ولا تأبه بمعارضة الآخرين لك؟	١٠٢ تنفذ ما تقتنع به ولا تأبه بمعارضة الآخرين لك؟
٧٢ عندما تُنسب لك محمداً (عمل جيد) لم تفعلها تبادر بتصحيح الموقف وتنسب الحق لأمله؟	٧٢ عندما تُنسب لك محمداً (عمل جيد) لم تفعلها تبادر بتصحيح الموقف وتنسب الحق لأمله؟
١٠٢ حين يتهكم صديق بأنك قلت شيئاً لم نقله توضح له الأمر بهدوء؟	١٠٢ حين يتهكم صديق بأنك قلت شيئاً لم نقله توضح له الأمر بهدوء؟

٣- بنود لم يتعرض بعض المبحوثين للمواقف التي تشير إليها :

بلغ عدد البنود في هذه الفئة اثني عشر بنداً، حيث تبين أن البعض لم يجب عليها، وقد يرجع هذا : إما لأنها نوعية وغير شائعة لدى قطاعات معينة ، أو لأن البعض لم يواجهها خلال حياته .

ونظراً لأننا نسعى - قدر الاستطاعة - أن تكون تلك الأداة قابلة للاستخدام مع فئات متنوعة فقد استبعدت تلك البنود . وفيما يلي أمثلة منها:

- حين تتقدم لعمل ولا يخبرونك بالنتيجة تخذب إليهم ثانية للتأكد منها؟

من المتوقع أن يكون هذا الموقف مناسباً لحديثي التخرج ممن لم يجنوا عملاً بعد ،
وهم لا يشكلون سوى قطاع محدود من عينات البحث، بالإضافة إلى أن بعض أفراد العينة
من الطلاب ممن لم يتعرضوا لمثل هذا الموقف أساساً.

- تشعر حين تببيع شيئاً يخصك أنك بعته بسعر أقل مما يجب لفشلك في عملية
المساومة؟

حيث قرر عدد من المبحوثين أنهم لم يتعرضوا لمثل هذا الموقف، وخاصة الطلاب.

- يمكنك أن تعال شخصاً يقف أمام منزلك ليلاً عما يريد ؟

مثل هذا السلوك لا يصدر - عادة - عن المرأة، ولا عن كثير من الأفراد ممن
يعيشون في أحياء فوق المتوسطة.

- لا تتعرض لمن يعاكس فتاة محتشمة في مكان عام ؟

حيث قررت الفتيات عدم قدرتهن على القيام بهذا السلوك ، وعدم توقعه اجتماعياً
منهن.

٤ - بنود غير واضحة المعنى ومدلولها النفسى والسلوكى غير محدد في سياق
خبرات المبحوث :

- مثل : تلتزم بالقول المأثور : إن الاعتراف بالخطأ خيرٌ من التماسد في الباطل؟
حيث استفسر الكثيرون عن الحالة أو المثل الواقعى الذى يمكن أن يفهم في ظله هذا المعنى،
أو التجسيد المادى لهذه العبارة.

- يمكنك الوقوف على الجياد حيال شخص يريد منك الوقوف في صفه ضد آخر ؟
حيث أشار البعض إلى تفضيل تحديد نموذج سلوكى واقعى يفهم الموقف من
خلاله.

٥ - بنود تم تحديد نوع الطرف الآخر فيها على نحو دقيق :

قام الباحث في نحو ثلاثة عشر بنداً بتحديد نوع الطرف الآخر حتى يتم ضبط
تأثير متغير نوع الطرف الآخر في موقف التفاعل، حيث قرر البعض أن الاستجابة
ستختلف حين يكون الآخر من نفس النوع عما إذا كان من النوع الآخر.

مثل : تعتذر لزميل - من نفس جنسك - عن خطأ ارتكبته في دقه؟.

(د) الجاذبية الاجتماعية للبندود.

يسعى الباحثون لاستبعاد البندود ذات الجاذبية الاجتماعية المرتفعة من المقاييس النفسية لأنها تحت الفرد على الاستجابة للبندود في الوجهة التي يعتقد أنها المرغوبة اجتماعيا ، وليس كما يسلك بالفعل.

ويتم هذا الإجراء من خلال فحص مدى شيوع استجابة معينة على البندود، وتحديد درجة فاصلة يرفض عندها البندود، وتزيد هذه النسبة حين تكون الإجابة على السؤال بنعم أو لا ، حيث يستبعد البعض السؤال الذي يجيب تسعون في المائة (٩٠٪) من الأفراد عليه إجابة واحدة، وينزل البعض الآخر بهذه النسبة إلى خمسة وثمانين في المائة (٨٥٪) (١١٨)، أما حين تكون الإجابة على متصل من خمس نقاط فإن البعض يستبعد البندود التي تتركز إجابات ما يربو على سبعين في المائة (٧٠٪) من المبحوثين على أحد بدائله. على أساس أن مثل هذا البندود لن يكون مميزا بين الأفراد (مثلا يكون البندود منخفض الصعوبة في مجال القدرات غير مميز بين الأفراد)، ويجب أن تشير إلى أن هذه الخطوة تعنى عزل البندود الجاذبة اجتماعياً، وليس عزل الأشخاص الذي يميلون لأن تكون إجاباتهم جذابة اجتماعياً (وحرى بالذكر أن بالإمكان عزل هؤلاء من خلال تطبيق مقياس للجاذبية وحذف كل استجابات المرتفعين عليه)، وتثار بعض المشكلات حول المنطق الذي يحكم تحديد الدرجة الفاصلة التي يستبعد عندها البندود؛ لذا فإن المؤلف قيل أن يتخذ قرارا بشأن تحديد درجة فاصلة، أثر أولا أن يتعرف على طبيعة تكرارات الاستجابات على بدائل البندود، وفي ضوء تلك التوزيعات يقترح ما سيفعله، لأنه من المحتمل ألا توجد تلك المشكلة ابتداء.

وبالفعل تم فحص تكرارات الإجابة على البدائل الخمسة لبندود المقياس، وتبين أن ثلاثة فقط هي التي بها بديل واحد استقطب ما يربو على سبعين في المائة (٧٠٪) من الاستجابات ، وهذه البندود هي:

- تنثنى على تصرف إنسانى صدر من أحد الزملاء. (٧٣٪ من الإجابة تركزت في فئة دائما).

- حين يكون لديك مناسبة ويجاملك فيها بعض الزملاء- تستطيع توجييه الشكر لهم حين تقابلهم ؟ (٧٢٪ دائما).

- ترفض الخضوع لدعوة متكررة من أحد الأصدقاء لفعل شيء أنت غير مقتنع به (التدخين مثلا) (٧٠٪ دائما).

يشير فحص مضمون تلك البنود إلى أنها تعكس سلوكاً منمطاً اجتماعياً تحيده القيم الدينية والعادات الاجتماعية السائدة، ومن ثم فإنها لن تبرز الفروق الفرعية بقدر إبرازها لتأثير عملية التنشئة الاجتماعية.

ولكن هذا لا يعني أن بعض البنود التي يعتقد أنها جذابة إنما تعكس استجابات فعلية للفرد، وأن هذا التشابه بين الأفراد يعكس اختياراً شخصياً، وليس مجرد امتثال للمعايير.

ومما يدعّم من هذا التصور، أنه في إحدى دراسات «كومري» للكشف عن الأشخاص المحرفين^(*) (الذين يحرفون استجاباتهم على المقاييس) تمهيدا لاستبعادهم في التحليلات اللاحقة، قام بتطبيق اختبار للشخصية على مجموعة من المتقدمين للحصول على رخصة قيادة، ووجد أن درجة هؤلاء المحرفين تعيل في اتجاه بخس الذات^(**)، عكس ما يفترض في مثل هذه الحالات، حيث إن من يريد الحصول على ميزة أو خدمة (كاستخراج رخصة قيادة) يميل لأن يزيّف استجاباته في اتجاه تجميل الذات^(***)، ويعلق «كومري» على هذه النتيجة قائلاً: إنه من المحتمل أن هذه الدرجات المرتفعة - بشكل غير عادي - لهؤلاء الأفراد لا تشير إلى تحريف في الاستجابة، بل قد تعبر عن الواقع الفعلي لهؤلاء الأفراد (٦٨).

من خلال هذه المجموعة من التعديلات أصبح المقياس يتكون من بضع وثمانين عبارة، وهي التي أجرى عليها تجربة التجانس.

ولكن قبيل الخوض في تفاصيل تلك التجربة جرى بالذكر أنه تم تصنيف بنود المقياس إلى إحدى وعشرين فئة أعم تبعا لعدد من المعايير تمثلت في:

- فحص طبيعة العناصر المشتركة بين البنود بحيث يتم تجميعها في فئات نوعية تبعا لأوجه الشبه فيما بينها.

- الاستفادة من التصنيفات الشائعة في التراث للسلوك المؤكد باعتبارها فئات تصورية أمكن في ظل بعضها تصنيف تلك البنود.

(*) out liers

(**) Bad faking

(***) good faking

- تم الاستعراض بأراء أستاذى الذى تعلمت مهارات البحث على يديه، وهو الاستاذ الدكتور عبد الحليم محمود السيد أستاذ علم النفس بجامعة القاهرة، فى تحديد تلك الفئات، وتمت تسميتها فى ضوء استعراض مضمون البنود التى تحتويها. ويلاحظ أنه من شأن تجربة التجانس أن تدعم هذا التصنيف المقترح فى حالة ما إذا ارتبطت درجات الفئات الفرعية بالدرجة الكلية على المقياس.

(هـ) التجانس الداخلى:

إن كلاً من صدق وثبات أى مقياس يعتمد، إلى حد كبير، على خصائص بنوده، ويمكن تحسين مستوى المقياس من خلال اختيار، واستبدال، ومراجعة بنوده باستخدام أسلوب تحليل البنود. وذلك بأن نستبقى البنود ذات الارتباط الدال بالدرجة الكلية، أو الفرعية، ونستبعد ذات الارتباط غير الدال (غير المتجانسة) مما يجعل المقياس أكثر تجانسا، ومن شأن هذا الأسلوب - كذلك - أن يقدم فرصة للباحث للتثبت من تقديره الذاتى فى اختياره للبنود التى صاغها لتكوين المقياس، ومن ثم يُجود مهاراته فى المستقبل (١٠٦: ٤١٧؛ ٤٨: ٢١٥).

وعلى الرغم من أن التجانس يرتبط بالصدق، إلا أنه لا يعد دليلا كافيا على الصدق، فالمقياس الصانع لابد أن يكون متجانسا، فى حين أن تجانس المقياس لا يعنى صدقه بالضرورة، فالتجانس صفة ضرورية للصدق ولكنه غير كافٍ لتحقيقه.

وللتحقق من تجانس بنود المقياس طبق فى صورته النهائية على عينة مكونة من (٢٠٠) فرد، تم تصنيفهم إلى أربع عينات فرعية تتكون كل منها من (٧٥) فردا، روى أن تمثل عينات البحث الأربع (طلاب - طالبات - موظفون - موظفات)، وقام المؤلف بحساب التجانس على مستويين:

١ - حساب ارتباط البند بالدرجة الفرعية.

٢ - حساب ارتباط الدرجة الفرعية بالكلية.

وفىما يلى النتائج التى حصلنا عليها فى هاتين الفئتين.

١ - ارتباط البنود بالدرجات الفرعية:

تم حساب معامل ارتباط كل بند بالدرجة على المقياس الفرعى الذى تضمنه، وذلك فى كل عينة من العينات الأربع، وفى العينة الكلية. بغية التحقق من تجانس البنود داخل كل

فئة من الفئات الإحدى والعشرين التي يفترض أنه يمكن تصنيف السلوك التوكيدي في ظلها، وقد أوضحت معاملات الارتباط أن كل البنود ارتبطت ارتباطاً دالاً بمقاييسها الفرعية في كل العينات ما عدا بنداً واحداً لم يبلغ مستوى الدلالة في عينة واحدة، مما يدعم التصور السابق بأن بنود كل مقياس فرعى تقيس مكوناً مشتركاً، وأنها متجانسة فيما بينها، ومن ثم لم يستبعد أى من البنود في تلك الخطوة.

٢ - ارتباط الدرجة على المقاييس الفرعية بالدرجة الكلية:

تم اللجوء إلى هذه الخطوة لاعتبار مفاده: من المحتمل أن تكون البنود في المقاييس الفرعية متجانسة فيما بينها، ولكن بعض هذه المقاييس الفرعية قد لا يقيس أحد جوانب التوكيد، لذا تم حساب معامل ارتباط الدرجات الفرعية بالدرجة الكلية عبر العينات، وفيما يلي نتائج هذه الخطوة.

والتي يبينها الجدول التالي رقم (١٠).

جدول رقم (١٠)
يبين معاملات ارتباط الدرجة على المقاييس الفرعية
بالدرجة الكلية لقياس التوكيد

المرتبة	طائفة	ثلاث	عدم تكافؤ	مرونة	الدرجة الكلية
١	مواجهة الآخرين	.٢٨	.٤٠	.٤٨	.٥٣
٢	الدفاع عن الحقوق الخاصة	.٥٠	.٦٢	.٦٣	.٥٨
٣	الإقدام	.٢٨	.٢٩	.٣١	.٣١
٤	توجيه النقد	.٤٩	.٦٢	.٦٠	.٥٧
٥	المساومة	.١٣ ×	.٤٨	.٣٧	.٣٤
٦	الدفاع عن الحقوق العامة	.٣٧	.٤٩	.٤٣	.٤١
٧	إبداء الإعجاب	.٣٤	.٤٤	.٥١	.٣٨
٨	عدم التورط	.٤٧	.٣٦	.٢٢ ×	.٤٣
٩	الاختلاف	.٤٨	.٦٦	.٦٢	.٥٨
١٠	الاحتجاج	.٤٩	.٥٣	.٥٤	.٥٢
١١	العتاب	.٣٢	.٤٤	.٤٨	.٤٢
١٢	إظهار الغضب	.٥٤	.٤٧	.٤٤	.١٩ ×
١٣	الاعتداد بالنفس	.٤٠	.٤٢	.٦٠	.٤٨
١٤	الاعتراف بقدر الذات	.٥٦	.٥٤	.٥١	.٣٧
١٥	الاستقلال	.٤٥	.٥٣	.٣٣	.٤١
١٦	ضبط الذات	.٣٩	.٢٤	.٤٢	.٤٤
١٧	مواجهة السخافات	.٥٩	.٤٢	.٥٦	.٤٨
١٨	طلب تفسيرات	.٤٣	.٦٤	.٤٥	.٦٤
١٩	المعارضة	.٤٨	.٦٢	.٦٦	.٤٨
٢٠	مدح الآخرين	.٣١	.٤٢	.٥٠	.٣٢
٢١	طلب العون	.١٦ ×	.٢٤	.١٣ ×	.٢٠ ×

× : غير دال

تشير معاملات الارتباط بين الدرجات الفرعية والكلية في العينة العامة إلى أن جميعها ذات دلالة، ويعد معامل ارتباط مقياس طلب العون أقل معامل ارتباط بينها (١٤) ، على الرغم من كونه دالاً .

وتبين من فحص معاملات الارتباط داخل العينات الفرعية أن مقياس طلب العون لم يبلغ ارتباطه بالدرجة الكلية مستوى الدلالة في ثلاث عينات من العينات الأربع، مما يدعو لافتراض أن هذا المقياس ينتمي إلى مجال سلوكي آخر. فمن المحتمل أن طلب العون في ظل الثقافة المصرية يتوقف - إلى حد كبير - على مدى إلحاح الخدمة على طالبيها، أو مدى العلاقة بينه وبين الطرف الآخر، الذي يقدم الخدمة، أو على خصائص السياق الذي يتفاعل فيه، بدرجة أكبر من اعتمادها على مدى قدرة الفرد التوكيدية، فعلى سبيل المثال، قد يرفض شخص مرتفع التوكيد أن يطلب خدمة من آخر؛ لأنه يفضل الاعتماد على نفسه، أو لأن علاقته بالآخر سطحية، وفي المقابل، فقد يطلب فرد منخفض التوكيد خدمة من الآخر لأن سياق التفاعل (مجال عمل) يسمح بذلك، أو لأن الآخر تربط به صلة القرابة أو لأنه صديق.

وهو ما يشير إلى مدى تأثير الفروق الثقافية، فعلى الرغم من أن القدرة على طلب خدمة تعد من واقع التراث الغربي من المعالم البارزة للتوكيد، إلا أنها في ثقافتنا قد تنتمي لمجال سلوكي مختلف.

وفيما عدا عدم ارتباط طلب العون بالدرجة الكلية للتوكيد، في معظم العينات، فقد وجد الباحث مقياسين آخرين لم يرتبطا بالدرجة الكلية، وكان ذلك في عينة واحدة فقط ومن ثم لم يستبعدا، وتم الاكتفاء باستبعاد مقياس طلب العون من المقياس الكلي بناء على تلك النتائج.

تبقى ملاحظة أخيرة حول نتائج تجربة التجانس، وهي أن معاملات ارتباط البنود بالدرجة الفرعية، أعلى - بشكل عام - من معاملات ارتباط الدرجات الفرعية بالدرجة الكلية، ويمكن فهم هذه النتيجة في إطار أن بنود المقياس الفرعية يفترض أنه يجمع بينها هوية متميزة، وعامل مشترك أكثر بروزاً، لذا فهي أكثر تجانساً، في حين أن ارتباط الدرجات الفرعية بالدرجة الكلية يعكس مقداراً أقل من العوامل المشتركة فيما بينها، ولذا فهي أقل تجانساً.

وتتفق تلك الملاحظة مع ما يشير إليه «ويرى وواينر» Wherry & Winer أن ارتباط البنود بالمقاييس الفرعية يكون أكبر من ارتباطها بالدرجة الكلية، في حالة المقاييس الأكثر تجانسا (١٩٩ : ١٣٣).

(و) ثبات الأداء على المقياس:

تهدف هذه الخطوة إلى دراسة ثبات الأداء على المقياس، ومن فضل القول أن الثبات المرتفع يقدم مؤشرات موجبة تسهم في توقع أن يكون الصدق مرتفعاً أيضاً، فهو بمثابة شرط أساسى لكى نفترض أن الأداء سيكون صادقا: فليس من المحتمل أن يزودنا الأداء غير المستقر على الأداة ببيانات تدعم من وثوقنا بنتائجنا، ومن ثم نستطيع أن ندرك مقولة «ثيرستون» المبكرة من أن الثبات يؤثر في صدق المقياس. والثبات كما يقترح «ويرى» يحدد أقصى إمكانية مفترضة لصدق المقياس حيث إن الجذر التربيعي لثبات المقياس سيحدد الحدود العليا للصدق، فمعامل ثبات ٠.٦ سيجعل حدود الصدق ٠.٣٦. (١٩٩ : ١٢٨)، ولكن هذا لا يعنى أن مستوى للصدق سيبلغ بالضرورة هذه الحدود، لأن هذا يتوقف على عوامل أخرى.

وفيما يتصل بثبات مقياس السلوك التوكيدي، فقد تم حساب ثبات كل بند من بنوده على حدة على عينة الثبات المكونة من (٦٠) فردا نصفهم من الذكور والنصف الآخر من الإناث، حيث طبق عليهم المقياس مرتين بفواصل زمنية أسبوعين، وقدرت نسبة الاتفاق بين إجابة الفرد في التطبيق الأول والثاني، وتجدر الإشارة إلى أنه تم دمج بدائل الإجابة الخمسة إلى ثلاثة فقط، الفئة الأولى تشير إلى معدل مرتفع من صدور الاستجابة وتشمل بديلين هما دائماً وكثيراً، والفئة الثانية تشير إلى معدل متوسط من الحوث (أحياناً)، والثالثة تشير إلى معدل منخفض من الحوث (قليلًا ونادراً). ويشير الجدول رقم (١١) إلى معاملات ثبات تلك البنود.

جدول رقم (١١)
يوضح معاملات ثبات بنود مقياس التوكيد مقننوا بمعامل
الاتفاق بين التطبيقين

البنود	المعامل	البنود
١١، ١٢، ٢٣، ٣٠، ٤٦، ٨٧	٦	من ٥٥ إلى ٥٩
١٩، ٢٢، ٢٧، ٥٠، ٥٣، ٧١، ٧٨، ٨٣	٩	٦٠ إلى ٦٤
٢٦، ٢٩، ٣٨، ٥٧، ٦١، ٦٧، ٧٠، ٧٢، ٨٠	٩	٦٥ - ٦٩
٣، ٤، ٦، ٨، ١٣، ١٤، ١٦، ٣٦، ٣٩، ٤٧، ٦٦، ٧٣، ٨١، ٨٥	١٤	٧٠ - ٧٤
١، ١٧، ٢٥، ٤٣، ٥١، ٥٤، ٥٥، ٧٥	٨	٧٥ - ٧٩
٢، ٩، ١٧، ٢٧، ٣١، ٣٢، ٣٤، ٤٤، ٤٥، ٤٨، ٥٦، ٦٨، ٦٩	١٦	٨٠ - ٨٤
٧٧، ٧٩، ٨٢	١١	٨٥ - ٨٩
٧، ١١، ١٨، ٣٢، ٣٥، ٥٢، ٦٠، ٦٢، ٧٤، ٦٧، ١٥، ٢٠، ٢٤، ٢٨، ٤٠، ٤١، ٤٩، ٥٨، ٥٩	١٩	أكثر من ٩٠

تشير نتائج معاملات الثبات التي يحويها الجدول السابق إلى أن غالبية البنود اتسمت بمعاملات ثبات مقبولة.

قبل الانتقال لموضوع الصدق تبقي ملاحظة حول ثبات مقياس التوكيد: حيث إنه لوحظ في تجربة التجانس أن ارتباط البنود بالمقاييس الفرعية مرتفعة نسبياً. ويقتراح المؤلف النظر إلى هذه المعاملات، والتي تعبر عن تجانس بنود المقاييس الفرعية، على أنها مؤشر ترجيحي للثبات، على أساس أن استقرار أداء الفرد عبر بنود المقياس الفرعي المتشابهة - متمثلاً في معامل الارتباط المرتفع للبند بالدرجة الكلية للمقياس الفرعي - يعبر عن قدر من الثبات يتسم به هذا الأداء، وأن هذا الموقف شبيه بعملية حساب الثبات بالتجزئة النصفية حيث يتم حساب معامل الارتباط بين الدرجة على نصف الاختبار الذين يفترض أنهما متشابهان.

(ز) صدق المقياس

نظرا لأن مقياس التوكيد حديث العهد في الاستخدام في البحوث، فإنه يتوقع ألا يتم الحصول على مؤشرات متنوعة لصدق منه من خلال دراسة واحدة، بل إن تراكم المعلومات حوله عبر الدراسات اللاحقة من شأنه تقديم دعم إضافي له، وقد اعتمد المؤلف بشكل رئيسي على صدق التكوين بأشكاله المتعددة والذي يشير إلى المدى الذي يقيس به المقياس مفهوما نظريا معينا، وهو يتطلب تراكم قدر من المعلومات من مصادر متنوعة حول الظاهرة، وتتماثل العملية التي يتم من خلالها التوصل إلى صدق التكوين مع العملية التي تنمو من خلالها النظريات العلمية، ويوجد أكثر من أسلوب للبحث يستخدم لإثبات هذا النوع من الصدق (٧٣: ١٤١ - ١٤٢: ١٥: ٢٨ - ٣٨).

ويمثل الصدق التكويني للمقياس، في هذه الحالة، في اتساق نتائجه مع عدد من التوقعات المستمدة من الأطر النظرية السابقة، الخاصة بطبيعة العلاقة بين التوكيد وكل من القلق، والحوار الداخلي، والنوع. وفيما يلي نعرض للأدلة الإمبريقية التي أكدت هذا النوع من الصدق.

١ - السلوك التوكيدي والقلق:

تشير نتائج بحوث سابقة، وكذلك بعض التصورات النظرية المتصلة بجوهر مفهوم السلوك التوكيدي، إلى وجود علاقة عكسية بينه وبين القلق، فكلما زاد القلق - في حالات معينة - انخفض مقدار السلوك التوكيدي للفرد، ومن ثم فإنه يتوقع أن يكون مرتفعو القلق أقل توكيدا من منخفضي القلق، وللتحقق من هذا الافتراض تم تقسيم أفراد العينة من الذكور (ن = ٤٠٠)، والإناث (ن = ٤٠٠) كل على حدة تبعاً لمستوى قلقهم^(٥)، وتم اختيار أعلى (٢٥٪) منهم مقابل أدنى (٢٥٪) على متغير القلق، وأجريت مقارنة بين متوسط درجات المجموعات مرتفعة ومنخفضة القلق على مقياس السلوك التوكيدي. وذلك داخل عينة الذكور و عينة الإناث كل على حدة، وبين الجداول التالي (١٢) نتيجة تلك المقارنات.

(٥) وذلك بناء على درجاتهم على مقياس القلق في مواقف التفاعل الاجتماعي « لواطسون وفريدن » والذي قنته المؤلف على البيئة المصرية، وأنخل عليه بعض التحليلات تبعاً لمقتضيات التقنين.

جدول رقم (١٢)
يبين متوسطات المجموعات منخفضة ومرتفعة القلق
على التوكيد

المتغير	المجموعة		المتغير		المتوسط
	مرتفعة القلق	منخفضة القلق	مرتفعة القلق	منخفضة القلق	
١	٢٨٣,٩	٣٢٢,٦	٢٧٦,٧	٣٠٢,٨	المتوسط
٢	٢٦,١	٢٧,٣	٢٩,١	٢٦,٦	الانحراف المعياري
٣	٢,٥	٢,٧	٣,٨	٢,٦	الخطأ المعياري
٤	-	١٠,٦	-	٦,٨٦	قيمة ت
٥	-	,٠٠١	-	,٠٠١	مستوى الدلالة

تشير النتائج إلى أن نوى القلق المنخفض أكثر توكيدا من نوى القلق المرتفع، وذلك بالنسبة لكل من الذكور والإناث، وتتفق هذه النتيجة مع التصور المقترح مما يعد دليلا مرجحا لصدق كل من مقياس التوكيد والقلق في أن واحد.

٢ - الحوار الداخلي والتوكيد

تشير نتائج البحوث السابقة إلى أن السلوك التوكيدي المرتفع يصاحبه قدر أكبر من العبارات الداخلية الإيجابية، وأن التوكيد المنخفض يصاحبه قدر أكبر من العبارات الداخلية السلبية، وللتحقق من هذه التصورات، أجريت مقارنة بين متوسط الدرجة على مقياس التوكيد لدى مرتفعي ومنخفضي الحوار الداخلي الإيجابي والسلبي^(*)، في عينة الذكور والإناث كل على حدة كما في الخطوة السابقة، وتشير النتائج التي يتضمنها الجدول رقم (١٣) إلى ما يلي:

(*) وذلك بناء على درجاتهم على مقياس الحوار الداخلي الذي أعده المؤلف، وتوجد صورة منه في ملاحق هذا الكتاب.

جدول رقم (١٣)

يوضح دلالة الفرق بين منخفضى ومرتفعى كل من الحوار الإيجابي والسلبي من الإنثا والذكور على التوكيد

المتغير	المتوسط	المرتفع		المنخفض	
		الحوار السلبي	الحوار الإيجابي	الحوار السلبي	الحوار الإيجابي
١	المتوسط	٢٨٢,٤	٣١٧,٣	٢٨٣,٩	
٢	الانحراف المعياري	٢٦,٨	٢٥,٨	٢٧,٢	
٣	الخطأ المعياري	٢,٦	٢,٥	٢,٣	
٤	قيمة ت	٤,٨٦	٩,٦	٠٠	
٥	مستوى الدلالة	٠,٠٠١	٠٠	٠٠	
٦	المتغير	المرتفع	المرتفع	المنخفض	المنخفض
		الحوار الإيجابي	الحوار السلبي	الحوار الإيجابي	الحوار السلبي
١	المتوسط	٢٩٩,٧	٢٨١,٨	٢١٧,٢	
٢	الانحراف المعياري	٢٦,٧	٢٥,٧	٢٨,٥	
٣	الخطأ المعياري	٢,٧	٢,٢	٢,٤	
٤	قيمة ت	٧,١	١٠	٠٠	
٥	مستوى الدلالة	٠,٠٠١	٠٠	٠,٠٠١	

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن كلا من الذكور والإنثا نوى الحوار السلبي المنخفض أكثر توكيداً من نوى الحوار السلبي المرتفع، وأن نوى الحوار الإيجابي المرتفع أكثر توكيداً من نوى الحوار الإيجابي المنخفض. أى أن التوكيد المنخفض يصاحبه قدر مرتفع من الحوار السلبي، وأن التوكيد المرتفع يصاحبه قدراً أكبر من العبارات الداخلية الإيجابية. وتتسق هذه النتائج مع التصورات التراثية، وتقدم مزيداً من مؤشرات الصدق لكل من مقاييس التوكيد والحوار الداخلى السلبي والإيجابي.

٣ - التوكيد والنوع:

يعد النوع من بين المحددات الأساسية للسلوك التوكيدي، ويسهم النوع في تحديد توقعات الجماعة لسلوك الأفراد من الجنسين، وتحديد طبيعة المناخ الاجتماعي الذي قد ييسر أو يكف التوكيد، وفي ضوء الاستبصار بخصائص السياق الثقافي المصري، يتوقع أن الذكور سيكونون أكثر توكيدا من الإناث، وأن ثمة فروقا نوعية في المهارات التوكيدية الفرعية بينهما.

وحين قارن المؤلف بين الدرجة الكلية للتوكيد لدى مجموعة من الإناث (الطالبات) $n = ٧٥$ ، مقابل مجموعة من الذكور (الطلاب) $n = ٧٥$ تبين أن الذكور أعلى توكيدا من الإناث بفارق دال عند مستوى (٠.٠١)، حيث كانت قيمة $t = ٢.٨$ هذا فيما يتصل بالتوكيد العام، بيد أن النتائج كشفت أيضا عن فروق نوعية بينهما في عدد من المهارات الفرعية للتوكيد، وقد بينت المقارنة بين درجات الموظفين ($n = ٧٥$) والموظفات ($n = ٧٥$) على بعض المهارات التوكيدية الفرعية أن المجموعة الأولى أعلى على نحو دال (٠.٠١) من الثانية في مواجهة الآخرين، والاحتجاج، وأن الثانية أعلى على نحو دال في القدرة على إظهار الإعجاب بالآخرين. وهذه النتائج تتسق أيضا مع التصورات المستمدة من الدراسات السابقة للتوكيد.

٤ - الصندوق العاملي:

يمكن الاستفادة من نتائج التحليل العاملي في الوصول على مؤشرات للصندوق من عدة زوايا تتمثل فيما يلي:

- المقارنة بين العوامل التي استخلصتها الدراسات السابقة للسلوك التوكيدي، والعوامل التي سيتم استخلاصها في البحث الحالي، وفي حالة وجود تشابه في مضامين تلك العوامل فإنه يعد بمثابة دليل للصندوق.

- يستغنى التحليل العاملي كمؤشر ترجيحي حين يكون الباحث غير متيقن من انتماء متغير معين لأحد جوانب التوكيد، على أساس أن عدم تشبع هذا المتغير على العوامل التي يفترض أنها تشكل السلوك التوكيدي، يعني عدم انتماء هذا المتغير لهذا السلوك.

- الكشف عن الفروق في الأبنية العاملية للعينات الفرعية، واتساق هذه الفروق مع الأطر النظرية المفسرة للتوكيد.

حين حللنا بيانات المقياس المستمدة من العينة الرئيسية للدراسة ($N = 800$)، بأقسامها الأربعة (طلاب، طالبات، موظفون، موظفات) عامليا، بطريقة المكونات الأساسية لهوتيلنج قدمت نتائج التحليل سواء للعينة الكلية أو العينات الفرعية دعما لصدق المقياس على الأصعدة الثلاثة المشار إليها، حيث تبين وجود تشابه في مضامين العديد من العوامل التي ظهرت في دراستنا مع عوامل استخلصتها دراسات سابقة محلية وعالمية من قبيل: الدفاع عن الحقوق الخاصة، والتعبير عن المشاعر السلبية (إظهار الاستياء)، والتعبير عن المشاعر الإيجابية (الثناء) ومواجهة الآخرين.

يهضف إلى ذلك أن المتغيرات التي يفترض أن تنتمي للتوكيد تشبعت على العوامل التي استخلصتها الدراسة، وهو ما يعنى دقة التصور النظرى القائم وراء بناء المقياس، وأخيرا تبين وجود فروق نوعية في الأبنية العاملية للعينات الفرعية، سواء الذكور مقابل الإناث ، أو العاملون مقابل العاملات، تسير في الاتجاه الذى تطرحه الأطر النظرية السائدة المفسرة للتوكيد، فعلى سبيل المثال كانت عوامل الأشخاص الأكبر عمرا أكثر تمايزا، وتشمل مناطق سلوكية أعم ، من عوامل الأصغر عمرا، وأتى عامل المبادأة الاجتماعية فى المرتبة الأولى من حيث الأهمية النفسية لدى الذكور، ولم يكن الأمر كذلك بالنسبة للإناث حيث كان أهم عامل لديهن الدفاع عن حقوقهن الخاصة أولا. وتبين أيضا أن عامل التعبير عن المشاعر الإيجابية أقل بروزا بشكل عام لدى كل العينات، وهو ما يشير إلى الأهمية المنخفضة نسبيا لهذا الجانب فى كل قطاعات الثقافة بوصفه ملمحا ثقافيا. وفيما يتصل بالوزن النسبى لتشبعات المتغيرات على العوامل فقد كشفت أيضا فروقا بين الذكور والإناث ملحوظة فى الثقافة، حيث كان متغير إظهار الغضب أكثر المتغيرات تشبعا على عامل الدفاع عن الحقوق الخاصة لدى الذكور (الموظفون) فى حين كان متغير توجيه العتاب أكثرها تشبعا على نفس العامل لدى الإناث (الموظفات).

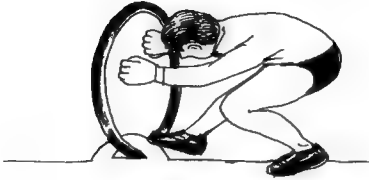
وحرى بالذكر أن هناك مؤشرات أخرى عديدة للصدق العاملى يمكن أن نستمد منها من نتائج هذا التحليل لا يتسع المقام لذكرها حصرا. ولا يبقى بعد ذلك إلا الإشارة إلى أنه على الرغم من اعتمادنا بصورة أساسية على الصدق التكوينى للتيقن من صدق المقياس، إلا أن هذا لم يحل دون الاعتماد على أساليب أخرى، وخاصة صدق المحتوى، والذى يشير بصورة عامة إلى أن محتوى المقياس يعكس المحتوى الفعلى للظاهرة المقاسة، ومن هذا المنطلق فقد لجأ المؤلف إلى عدد من الخطوات، والإجراءات التى أظهرت تمتع المقياس بهذا

النوع من الصدق، وأنه يكشف عن محتوى التوكيد بالفعل، قوامها أنه تم الحصول على البنود من خلال الاسترشاد بالتعريف الإجرائي، فضلا عن الاطلاع على بعض المقاييس السابقة للوقوف على حدود الظاهرة التوكيدية، وكذلك تحليل سير بعض القادة المؤكدين، والالتقاء بأعداد كبيرة من المواطنين المصريين، والتعرف منهم، بعد تبصيرهم بمفهوم التوكيد، على مواقف توكيدية - كل ذلك تم تضمينه في بنود المقياس، ومن ثم أصبحت أكثر تعبيراً عن أبعاد السلوك التوكيدي، وبالإضافة إلى ذلك تم التأكيد من تجانس هذه البنود فيما بينها، وأنها تنتظم في فئات فرعية تعكس المهارات النوعية للتوكيد، والتي ترتبط بدورها بالتوكيد العام.

في أعقاب عرض نموذج للمقياس مصرى لأبعاد السلوك التوكيدي * ، وبيان خطوات تصميمه، والتثبت من مطابقته للمواصفات التي يجب توافرها في المقاييس النفسية، وبعد أن قدمنا قائمة وصفية لأبرز المقاييس الشائعة للتوكيد، وأوضحنا طرق قياسه، نخطو خطوة أخرى للأمام على درب تفسير ما حاولنا وصفه لنقف على العوامل والمتغيرات التي تشكل السلوك التوكيدي حتى نفهم أسباب انخفاضه، أو ارتفاعه أيضا، لأن هذا الفهم سيساعدنا على تمتيته في الحالة الأولى، حين نتلافها، وفي المقابل سيمكننا من الحفاظ على وضعه الحالي، كما في الحالة الثانية، حين نجعل على توفير المناخ المناسب لبقائها.

(*) يوجد في ملاحق الكتاب صورة للمقياس بعد استيفائه الشروط السيكمترية.

«ليس بمقدور أحد أن يشعر بالانقص
بدون موافقة ضمنية منك»
«إليانور روزفلت»



الفصل الرابع

كيف يتشكل السلوك التوكيدي

المحتويات

- خصائص الفرد كمحدد لسلوكه التوكيدي:
الديموجرافية، والمزاجية، والمعرفية.
- متغيرات متصلة بالطرف الآخر:
نوعه، والألفة به، وسلطته.
- خصائص موقف التفاعل.
- خصائص السياق الثقافي للتفاعل.
- محددات السلوك التوكيدي:
نظرة عامة

تمتلي الحياة من حولنا بأفراد يتسمون بقدر منخفض من التوكيد، وآخرين بقدر مرتفع منه، وفئة ثالثة بين هؤلاء وأولئك. ولا يقتصر هذا التنوع التوكيدي على الأفراد فقط، بل إن الفرد الواحد قد يسلك تارة بطريقة مؤكدة وتارة أخرى بصورة أقل توكيدا.

لقد دفعت تلك المشاهدات الباحثين لطرح العديد من التفسيرات لفهم هذا الواقع المتغير، والوقوف على طبيعة المتغيرات المسئولة عن تحديد مستوى التوكيد العام لدى الفرد فضلا عن مستوى التوكيد في المواقف المختلفة.

وقد تأثرت الخريطة البحثية للتوكيد بهذا الوضع بصورة ملحوظة، فبعد أن كان الاهتمام منصبا على الكشف عن أبعاد السلوك التوكيدي أصبحت دراسة المتغيرات التي تؤثر في هذا السلوك سواء على مستوى الفرد، أو الجماعة، أو الثقافة الفرعية تشكل جهدا بحثيا رئيسيا (١٣٩)، وتعتبر دراسة «إيسلر وآخرون» Eisler et al من أولى الدراسات التي عنيت بدراسة المحددات الموقفية للسلوك التوكيدي، وقد أجريت عام ألف وتسعمائة وثلاثة وسبعين (١٩٧٣) والتي أشارت - بدورها - إلى أن السلوك التوكيدي يرتبط وظيفيا بالسياق الاجتماعي للتفاعل، وأن الفرد قد يكون مؤكدا في سياق معين، ولا يكون كذلك في سياق آخر (٨٢)، أي أن الدرجة التي يسلك بها الفرد على نحو مؤكد يفترض أنها تتأثر بخصائص موقف التفاعل.

في ضوء هذا التصور فنحن في حاجة إلى دراسة المتغيرات المتعددة التي تسبق، وتصاحب، وتتلو السلوك التوكيدي، والتي تسهم في تشكيله، وتحديد مستواه في لحظة معينة، والتي تطلق عليها محددات السلوك التوكيدي. وحين نتقدم خطوة للأمام لاستعراض، ومناقشة دور تلك المتغيرات، كما أوضحناها النظريات والنماذج الأساسية التي استعانت بها في تفسير السلوك التوكيدي، سيكون أمامنا سبيلان لذلك قوامهما.

- العرض التوثيقي: حيث نقدم، بصورة مفصلة، النماذج المتعددة، والتي نظر كل منها للتوكيد نظرة تنسم بالجزئية، وبذا نكون قد أبینا مهمة عرض ما هو موجود في التراث العلمي حول التوكيد، ولكن على نحو نمطي غاية حشد المعلومات، وتوثيقها.

- العرض الوظيفي: من المفترض أن المتغيرات المفسرة للتوكيد تنتظم في عدة فئات، يتصل بعضها بخصال الفرد، وخصال الطرف الآخر، ويتعلق بعضها الآخر بخصائص موقف التفاعل، وخصائص السياق الثقافي العام، ومن المتوقع أنه من دواعي تعميق الفهم المتكامل لهذا السلوك أن نعرض كل نموذج، أو بعض عناصره، في سياق الحديث عن الفئة من المتغيرات التي يرتكن إليها، ويضعها في مكانة مركزية لفهم هذا السلوك، ومن المتوقع أن يكشف هذا التناول عن العلاقات الوظيفية التي قد تنطوي عليها تلك المتغيرات الجزئية، وأن يحدد موقعها على الخريطة المقترحة للتعامل مع السلوك التوكيدي بطريقة متكاملة وصفاً، وتفسيراً، وتعديلاً.

لهذه الأسباب، مجتمعة، فقد وقع الاختيار على الأسلوب الثاني لعرض المتغيرات المفسرة للسلوك التوكيدي، أو محدثاته، وهي التسمية التي يفضل استخدامها عبر هذا الفصل.

محددات (*) السلوك التوكيدي:

إن المتغيرات التي تمارس تأثيراً في السلوك التوكيدي متعددة، ويتباين من حيث حجم هذا التأثير ووجهته، وحتى يسهل علينا التعامل معها على نحو أكثر وضوحاً، سنصنفها إلى عدة فئات تحوي كل منها مجموعة من المتغيرات التي يجمعها عنصر معين، على أنه يجب الإشارة إلى أن هذا التصنيف تشريحي - وليس وظيفياً - يهدف إلى تقديم بيان تمثيلي حول طبيعتها ونورها، ولكنه لا يفصح عن تلك العمليات الدينامية المتفاعلة، والتي من خلالها تؤثر، بالاشتراك مع متغيرات أخرى، في السلوك التوكيدي وتتأثر به في نفس الوقت. وتتظم محدثات السلوك التوكيدي في فئات أربع يحويها الشكل الثاني رقم (١٤).

(*) determinants

كما يتضح من الشكل السابق فإن محددات السلوك التوكيدي يمكن تصنيفها في الفئات الأربع التالية:

أولاً: متغيرات تتصل بخصال الفرد: وتنقسم بدورها إلى متغيرات ديموجرافية، ومزاجية، ومعرفية.

ثانياً: متغيرات تتصل بالطرف الآخر في العلاقة: وتتضمن نوعه، وطبيعة علاقته بالفرد، وسلطته، وعمره.

ثالثاً: متغيرات تتعلق بخصائص سياق موقف التفاعل: وتشمل مناسبة التفاعل، وإدراك الموقف، وصعوبة الموقف، وأهمية موضوع التفاعل.

رابعاً: متغيرات خاصة بخصائص السياق الثقافي الاجتماعي الذي يجري فيه التفاعل.

ونعرض فيما يلي لكل فئة من المتغيرات السابقة موضحين طبيعة الدور الذي تمارسه في تشكيل مستوى التوكيد.

أولاً - خصال الفرد:

تحتوي خصال الفرد باعتبارها أحد مكونات السياق التفاعلي الذي يحدث من خلاله السلوك المؤكد على عدد من المتغيرات التي تنتظم، بدورها، في ثلاث فئات هي:

(أ) متغيرات ديموجرافية: النوع، والعمر، والسلطة.

(ب) متغيرات مزاجية: القلق العام، والاجتماعي.

(ج) متغيرات معرفية: الحوار الداخلي، وتوقع العواقب، ومفهوم الذات، والمعتقدات غير المنطقية.

وفي الصفحات التالية سنفصل القول في كل منها على النحو التالي:

(أ) متغيرات ديموجرافية:

إن الخصال العامة للفرد كعمره، وسلطته، ومستوى تعليمه، وحالته الاجتماعية والاقتصادية تسهم إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في تحديد درجة توكيده، وسنتخبط أكثر تلك المتغيرات أهمية في هذا السياق، والتي يتوافر حولها بيانات بحثية، لنتناولها بقدر من التوسع والتي تتمثل في:

١ - النوع (*) :

من المتوقع أن يمارس النوع فى ثقافتنا المصرية والعربية دوراً هاماً فى تشكيل طبيعة السلوك التوكيدى للفرد من زوايا متعددة قوامها أنه:

- يسهم فى تحديد توقعات المجتمع، ومعاييره، لما هو مؤكد لدى كل من الذكور والإناث، والتي تؤثر، بدورها، فى إدراك الأفراد لسلوك كل نوع، وتقويمهم لهذا السلوك، وما يدل على ذلك أن المبحوثين وصفوا، فى دراسة أجراها «روز وتريون Rose & tryon»، بعض السلوكيات (من قبيل نقد المرأة لزوجها أمام الآخرين) على أنها عدوانية حين صدرت عن إناث، أما حين قام ذكور بأدائها فقد رأوا أنها تعبر عن سلوك مؤكد للذات (١١٤ : ٢٣٨)، وما يجدر ذكره فى هذا المقام أيضاً أن إحدى المبحوثات (فتاة جامعية) ذكرت فى دراسة للمؤلف حول محددات السلوك التوكيدى «أنها كانت تخشى أثناء المرحلة الإعدادية والثانوية من مناقشة مدرس فى مسألة عملية بسبب النظرة الخاطئة التى ينظر بها المجتمع للفتاة إن حاولت التعبير عن رأيها».

ولا يقتصر الأمر على إدراك الطرف الآخر لسلوك الفرد، سواء كان ذكراً أم أنثى، بدوره فى تقييم هذا السلوك، بل إن إدراكه هو نفسه لسلوكه يتأثر بنوعه، ففي دراسة أجراها «هيس» Hess أدرك النساء أن التعبير عن المشاعر السلبية هو استجابة منخفضة التوكيد (١٢٢).

وتكمن أهمية هذا الإدراك التقويى، فى أنه يجعل الفرد يتجنب، أو يمارس هذا الجانب من السلوك، أو ذلك، فالنساء اللاتى يدركن الاستجابة المؤكدة (التعبير عن المشاعر السلبية) على أنها عدوانية سيكون لديهن ميل متزايد لكف هذه الاستجابة حين تكون مطلوبة، أو مناسبة، وقد ينتج عن هذا مقاومتهن لمحاولات تربيتهن على هذا النمط من التعبير مع الرجال (١١٩).

- يحدد طبيعة الجزاء (المكافأة والعقاب) الذى يواجه به المجتمع الممارسات التوكيدية، فمن المشاهد أن بعض السلوكيات التى تتسم بانخفاض التوكيد تدعم حين تصدر عن المرأة، فى حين تعتبر مشكلة حين يؤدنها رجال (١٢١)، وفى المقابل فإن السلوك مرتفع التوكيد قد لا يكافأ حين يصدر عن المرأة، بل قد يقاومه المجتمع (٦٩)، فعلى سبيل

(*) gender

المثال إذا بكّت المرأة الموظفة حين يرفع رئيسها صوته عليها فإنه قد يلبي لها مطالبها بعد انقضاء الموقف، ويسعى لاسترضائها، أما إن واجهته وعبرت عن استيائها من تصرفه بطريقة توكيدية فقد يتخذ إجراءات أشد حيلها.

- يُشكّل طبيعة الفروق التوكيدية بين الذكور والإناث: هل الذكور أكثر توكيدا أم الإناث؟ هذا السؤال تصعب الإجابة عنه، وتتبع هذه الصعوبة من ضرورة تحديد الجانب السلوكي للتوكيد المراد المقارنة بينهما في ضوءه. حيث إن الدراسات التي حاولت البحث عن دلالة الفروق بين الذكور والإناث على الدرجة الكلية للتوكيد توصلت إلى نتائج مختلطة، وغير حاسمة، ذلك أن التعامل مع الدرجة الكلية من شأنه، في بعض الحالات، طمس الفروق الموجودة داخل الفئات النوعية للتوكيد (١٨٦). ومن النتائج الواقعية التي تدعم ذلك التصور أن «هولاندزورث» Hollandsworth وجد في دراسة أجراها على أشخاص من الجنسين أن الذكور كانوا أكثر توكيدا مع الرؤساء، وحين يتفاعلون مع أفراد من الجنس الآخر، أما الإناث فقد كن أكثر توكيدا في مواقف التعبير عن المشاعر العاطفية، ومواقف التعبير عن الشكوى (١٢٠)، وأشارت دراسات أخرى إلى أن الإناث كن أقل من الذكور في كل من: مواجهة الآخرين، وإعطاء عائد سلبي، ومقاومة الضغوط لتغيير وجهات نظرهن، وأعلى منهم في: القدرة على تقديم اعتذار، والتعبير عن المشاعر الإيجابية (٨٨)، وقد أشارت نتائج دراسة أجراها المؤلف إلى أن الذكور (ن = ٤٠٠)، كانوا أكثر ارتفاعا من الإناث (ن = ٤٠٠) على كثير من جوانب السلوك التوكيدي، وخاصة التي تعبر عن الإقدام في التفاعل الاجتماعي، والدفاع عن الحقوق الخاصة، والتعبير عن المشاعر السلبية، ومواجهة المخازق بينما كانت الإناث أكثر ارتفاعا على مهارة فرعية واحدة هي التعبير عن الإعجاب وتقدير الآخرين حين يستدعي الموقف ذلك.

ويوضح الجدول التالي رقم (١٥) نتائج تلك المقارنة بصورة مفصلة.

جدول رقم (١٥)
دلالة الفرق بين متوسطى مجموعتى الذكور والإناث
على المهارات النوعية للتوكيد

الترتيب	البيان	الذكور		الإناث		الفرق	القيمة الحرجة
		متوسط	انحراف معياري	متوسط	انحراف معياري		
١	مواجهة الآخرين	١٩,٥	٤,٤	١٧,٣	٤,٣	٧,١	٠,٠١
٢	الدفاع عن الحقوق الخاصة	١٧,٧	٣,٤	١٧	٣,٦	٢,٩	٠,٠١
٣	الإقناع الاجتماعي	١٤	٣,١	١٢,٩	٣,٣	٤,٨	٠,٠١
٤	توجيه النقد	١٣,٩	٢,٩	١٣,٤	٣,٧	٢,١	٠,٠٥
٥	المساومة	١٢	٣	١٠,٨	٢,٨	٥,٧	٠,٠١
٦	الدفاع عن الحقوق العامة	١٤,٨	٣,٦	١٢,٥	٣,٧	٨,٥	٠,٠١
٧	أبداء الإعجاب	١٨,٣	٣,٥	١٩,٩	٣,٣	٧,٦	٠,٠١
٨	عدم التورط	١٤,١	٢,٩	١٢,٩	٣,٢	٥,٥	٠,٠١
٩	القدرة على الاختلاف	١٤,٥	٢,٩	١٤,١	٢,٩	١,٨	غير دالة
١٠	التعبير عن الاحتجاج	١٥,٤	٢,٩	١٤,٩	٢,٨	٢,٥	٠,٠٢
١١	العتاب	١٥,٤	٣,٢	١٥	٣,١	١,٨	غير دالة
١٢	إظهار الغضب	١٤,٣	٣	١٣,٨	٣	٢,٣	٠,٠٥
١٣	الاعتذار العلني	١٤,٧	٣,٢	١٤,٣	٢,٩	١,٨	غير دالة
١٤	الاعتراف بحدود الذات	١٥,٢	٣,٤	١٥,٤	٣,٤	٠,٨	غير دالة
١٥	الاستقلال بالرأى	١٥,١	٢,٦	١٤,٧	٢,٩	٢,١	٠,٠٥
١٦	ضبط الذات	١٣,٩	٣	١٣	٣	٤,٣	٠,٠١
١٧	مواجهة المخالفات	١٣,٩	٣	١٢,٥	٣,٢	٦,٧	٠,٠١
١٨	طلب تفسيرات	١٤,٥	٢,٨	١٤,٥	٢,٦	صفر	غير دالة
١٩	المصارحة	١٤,٣	٢,٦	١٤	٢,٧	١,٧	غير دالة
٢٠	المدح	١٥,٩	٢,٦	١٦,٢	٢,٥	١,٧	غير دالة

وجدير بالذكر أن الموقف لم يختلف تقريبا حين قارنا بين طلاب مقابل طالبات، وموظفين مقابل موظفات. ويمكن فهم هذه النتائج في ظل أساليب التنشئة الاجتماعية السائدة، والتي تعطى فرصة أكبر للرجال في ممارسة وتنمية تلك الجوانب، فضلا عن أن المرأة كما تشير «ماكلياند» McClelland قد تضطر إلى كف ميلها لأن تسلك على نحو مؤكد بسبب التوقعات المناطة بدورها كامرأة (١٢٣ : ١٧٤) فضلا عن اعتقادها بأن المجتمع ينظر لسلوكها التوكيدي المرتفع على أنه غير محبذ، وتوقعاتها لمواقب سلبية قد تترتب على ممارستها للسلوك المؤكد مما يحثها لتجنب ممارسة تلك السلوكيات.

وعلى الرغم من تلك الفروق الدالة إحصائيا بين الذكور والإناث على المهارات النوعية التوكيد، يبقى تطبيق أساسي لابد من التقدم به، ألا وهو أن المقارنة بين الإناث والذكور في التوكيد يجب أن تكون أعمق من مجرد أن نكتشف، أو نقول بوجود فروق دالة بينها، لأن هناك تساؤلا جوهريا يطرح نفسه علينا في هذا السياق، وهو أن خصال السلوك المؤكد قد تكون متباينة أساسا بين المجموعتين؟ فالنساء المؤكدات يصدرن سلوكا مختلفا عن سلوك الرجال المؤكدين، وأن معايير تحديد ما هو مؤكد مختلفة، حيث إن مظاهر السلوك تأخذ معنى مغايرا في إطار التوقعات المعيارية؟

ففي ثقافتنا، على سبيل المثال، فإن المرأة التي ترفض بدء حديث مع غريب - في بعض القطاعات - تعد مرتفعة التوكيد من وجهة نظر اجتماعية، في حين أن الرجل الذي يفعل ذلك قد ينظر إليه على أنه منخفض التوكيد.

وهو ما يتطلب أن نعقد مقارنات، في بحوث لاحقة، داخل جماعات من النوع الواحد، لأن المقارنة لا تأخذ معناها إلا في ظل معيار مرتبط بالجماعة التي ينتمي إليها الأفراد موضع المقارنة. ذلك أن نقطة البداية بين الأفراد المختلفين في النوع قد تكون غير موحدة، وبالتالي فإن نقطة النهاية لا تعكس مسافات قابلة للمقارنة بينهما.

٢ - العمر والتوكيد:

يعتبر العمر وعاء للخبرات التي يكتسبها الفرد عبر المراحل الارتقائية المتتابعة فضلا عن أنه يشكل الإطار الزمني الذي يمارس فيه، ويتدرب على، المهارات التوكيدية، في حالة وعيه بأثرها على تقدمه الشخصي، وفعاليتيه الاجتماعية، بالإضافة إلى أن العمر يضع الفرد في فئة نمطية تحدد أسلوب الآخرين في التعامل معه وتقييم سلوكياته مما يشجعه أو يكفه

عن التصرف بطريقة مؤكدة. مثلما هو الحال بالنسبة للمراهقين الذين لا يتسامح معهم المجتمع، بالقدر المطلوب، حين يتصرفون بطريقة توكيدية ومستقلة، في حين أن انضمام الفرد في فئة الشيوخ يجعل المجتمع أكثر تسامحا معه، حين يصدر ذات السلوكيات، بل قد يطالبه بها، كذلك فإنه يفترض في حالات عديدة أن المهارات التوكيدية ترتقى عبر الفئات العمرية المتعاقبة.

وعلى الرغم من أهمية متغير العمر كمحدد للسلوك التوكيدي فإنها قليلة هي الدراسات التي عُنيت بفحص دوره، وهو ما دفع بالمؤلف إلى التفكير في تقييم هذا الدور حيث قام بدراسة مجموعات متفاوتة العمر من الذكور والإناث، كل على حدة، وقارن بينها على المهارات النوعية للتوكيد. وسنعرض فيما يلي لنتائج المقارنات بين الذكور يليها الإناث.

العمر والتوكيد لدى الذكور:

أجريت مقارنة بين مجموعتين من الذكور الأولى من الطلاب (ن = ٢٠٠)، بلغ متوسط عمر أفرادها ١٩,٣ ± ٤ عاماً، والثانية من الموظفين (ن = ٢٠٠) ومتوسط عمر أفرادها ٣٤,٧ ± ١٠,٢ عاماً.

وبين الجدول التالي رقم (١٦) نتائج تلك المقارنات .

جدول رقم (١٦)

يوضح دلالة الفرق بين متوسط الطلاب الأصغر عمرا والموظفين الأكبر عمرا
على الجوانب النوعية للسلوك التوكيدي

المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	موظفين			طلاب			الفرق	القيمة الاحتمالية
			م	ع	م	م	ع	م		
١ مواجهة الآخرين	١٧,٧	٣,٨	٢٦	٢١,٤	٤,١	٢٩	-	٩,٤	٠,٠٠١	
٢ الدفاع عن الحقوق الخاصة	١٧,٤	٣,٤	٢٤	١٨	٣,٣	٢٤	-	١,٧	٠,٠٨	
٣ الإقدام الاجتماعي	١٤,٢	٣,٤	٢٤	١٣,٩	٢,٩	٢١	-	٩٢	٠,٣٥	
٤ توجيه النقد	١٣,٤	٣,١	٢١	١٤,٤	٢,٦	١٨	-	٣,٨	٠,٠٠١	
٥ المساومة	١٢	٣,٢	٢٢	١٢	٢,٦	٢٠	-	١	٠,٩٢	
٦ الدفاع عن الحقوق العامة	١٤,٦	٣,٥	٢٥	١٥	٣,٧	٢٦	-	١	٠,٣٥	
٧ إبداء الإعجاب	١٨	٣,٦	٢٥	١٨,٦	٣,٥	٢٥	-	١,٩٥	٠,٥	
٨ عدم التورط	١٣,٥	٢,٩	٢٠	١٤,٧	٢,٨	٢٠	-	٤,٣	٠,٠٠١	
٩ القدرة على الاختلاف	١٣,٧	٣	٢١	١٥,٢	٢,٧	١٩	-	٥,١	٠,٠٠١	
١٠ التعبير عن الاحتجاج	١٤,٨	٣	٢١	١٦	٢,٦	١٨	-	٤,٢	٠,٠٠١	
١١ العتاب	١٥,٢	٣,٢	٢٢	١٥,٦	٣,٧	٢٢	-	١,٤	٠,١٧	
١٢ إظهار الغضب	١٣,٦	٣	٢١	١٥	٢,٩	٢١	-	٤,٧	٠,٠٠١	
١٣ الاعتذار العلني	١٤	٣	٢١	١٥,٦	٣,٢	٢٢	-	٥,٩	٠,٠٠١	
١٤ الاعتراف بحدود الذات	١٤,٣	٣,٥	٢٤	١٦,٢	٣,١	٢٢	-	٥,٥	٠,٠٠١	
١٥ الاستقلال بالرأي	١٤,٦	٢,٦	١٨	١٥,٥	٢,٥	١٨	-	٣,٦	٠,٠٠١	
١٦ ضبط الذات	١٣,٥	٣,١	٢٢	١٤,٣	٣	٢١	-	٢,٧	٠,٠٠٧	
١٧ مواجهة السفاهات	١٣,٥	٣,٢	٢٢	١٤,٢	٢,٩	٢٠	-	٢,٥	٠,٠٠١	
١٨ طلب تسميرات	١٣,٩	٢,٨	٢٠	١٥	٢,٦	١٨	-	٤,١	٠,٠٠١	
١٩ المصارحة	١٤	٢,٧	١٩	١٤,٧	٢,٥	١٨	-	٢,٨	٠,٠٠٥	
٢٠ المدح	١٥,٣	٢,٧	١٩	١٦,٤	٢,٦	١٦	-	٤,٦	٠,٠٠١	

(x) غير دال.

- تشير نتائج المقارنات إلى أن الذكور الأكبر عمرا (الموظفين) حصلوا على درجات أعلى على نحو دال من الذكور الأصغر عمرا (الطلاب) على معظم جوانب السلوك التوكيدي (خمسة عشر جانباً من عشرين).

وهو ما يكشف بصورة مجملة عن حدوث بعض العمليات الارتقائية لعدد من المهارات التوكيدية عبر الزمن، وسنناقش تلك المسألة بصورة موسعة في الفصل السادس من هذا الكتاب.

- فيما يتصل بجوانب السلوك التوكيدي التي تشابه فيها المجموعتان فئمة ملاحظات يجدر تسجيلها تتمثل في:

* كانت درجات كل منهما مرتفعة على متغير الدفاع عن الحقوق الخاصة.

* اتسمت درجاتهما على كل من متغير المساواة، وتوجيه العتاب، والدفاع عن الحقوق العامة بالانخفاض، فعلى سبيل المثال: لم يتجاوز متوسط أى من المجموعتين على متغير الإقدام الاجتماعي أربع عشرة درجة في حين أن النهاية العظمى للدرجة على ذلك المتغير خمس وعشرون درجة.

- العمر والتوكيد لدى الإناث:

قمنا بعقد مقارنات بين مجموعتين إحداهما من الطالبات، وقد بلغ متوسط أعمارهن 18.3 ± 2.6 عاماً، مقابل مجموعة من الموظفات اللائي بلغ متوسط أعمارهن 28.3 ± 5.7 عاماً، وذلك في ضوء مالدیهن من مهارات توكيديه نوعية، ويوضح الجدول التالي رقم (١٧) نتائج تلك المقارنة.

جدول رقم (١٧)
يوضح دلالة الفرق بين متوسط الطالبات والموظفات
على الجوانب النوعية لسلوك التوكيدي

الترتيب	البيان	الطلبات			الموظفات			الفرق	النسبة
		م	ج	مجم	م	ج	مجم		
١	مواجهة الآخرين	١٦,٤	٤,١	٢٩	١٨,٢	٤,٣	٢٠	-٤,٢	٠,٠٠١
٢	الدفاع عن الحقوق الخاصة	١٦,٦	٣,٥	٢٤	١٧,٤	٣,٧	٢٦	-٢,٢	٠,٣
٣	الإقدام الاجتماعي	١٢,٨	٣,٣	٢٣	١٣	٣,٤	٢٤	-٨	غير قابل
٤	توجيه النقد	١٣,٤	٢,٨	٢٠	١٣,٥	٢,٦	١٩	-٤	غير قابل
٥	المساومة	١٠,٦	٢,٩	٢١	١١,١	٢,٧	١٩	-١,٩	غير قابل
٦	الدفاع من الحقوق العامة	١٢,٨	٣,٥	٢٥	١٢,٣	٣,٩	٢٨	-١,٥	غير قابل
٧	إبداء الإعجاب	١٩,١	٣,٥	٢٥	٢٠,٦	٣	٢١	-٤,٥	٠,٠٠١
٨	عدم التورط	١٢,٦	٣	٢١	١٣,٣	٣,٣	٢٣	-٢,٣	٠,٢
٩	القدرة على الاختلاف	١٤	٣	٢١	١٤,١	٢,٨	٢٠	-٠,٢	غير قابل
١٠	التعبير عن الاحتجاج	١٤,٨	٢,٩	٢٠	١٥,١	٢,٧	١٩	-١,٢	غير قابل
١١	العتاب	١٥,٣	٣	٢١	١٤,٧	٣,٢	٢٣	-١,٧	غير قابل
١٢	إظهار الغضب	١٣,٣	٣	٢١	١٤,٤	٢,٩	٢١	-٣,٨	٠,٠٠١
١٣	الاعتذار العلني	١٣,٩	٢,٩	٢٠	١٤,٨	٢,٩	٢٠	-٣,٤	٠,٠٠١
١٤	الاعتراف بحدود الذات	١٥,٣	٣,٤	٢٤	١٥,٤	٣,٤	٢٤	-٣	غير قابل
١٥	الاستقلال بالرأى	١٤,٤	٢,٩	٢٠	١٥	٢,٨	٢٠	-٢,٤	٠,٢
١٦	ضبط الذات	١٣	٣,٢	٢٢	١٣	٢,٧	١٩	-٢,٠	غير قابل
١٧	مواجهة السفاهات	١٢,٧	٣,١	٢٢	١١,٤	٣,٢	٢٣	-٨	غير قابل
١٨	طلب تفسيرات	١٤,٣	٢,٧	١٩	١٤,٧	٢,٦	١٨	-١,٧	غير قابل
١٩	المصارحة	١٤	٢,٩	٢٠	١٤	٢,٦	١٩	-١	غير قابل
٢٠	المدح	١٥,٨	٢,٥	١٨	١٦,٦	٢,٤	١٧	-٣,٢	٠,٠٠٢

تشير النتائج المتصلة بالإناث إلى عدم وجود فروق دالة عبر العمر على معظم جوانب التوكيد (اثنا عشر جانباً من عشرين)، حيث لم توجد فروق بين الإناث الأكبر عمراً (الموظفات) في مقابل الأصغر عمراً (الطالبات) على كل من: الإقدام الاجتماعي، وتوجيه النقد، والمساومة، والدفاع عن الحقوق العامة، والقدرة على الاختلاف مع الآخر، والاحتجاج، والعتاب، والاعتراف بحدود الذات، وضبط الذات، ومواجهة السخافات، وطلب تفسيرات إضافية من الآخر، والمصارحة. وحين تم فحص اتجاه درجات كل منهما في تلك الجوانب، لبيان هل هي في اتجاه ارتفاع كل منهما أم انخفاض كليهما، وذلك في ضوء اقتراب أو ابتعاد الدرجة عن نقطة الوسط، والتي تشير إلى معدل متوسط من صدور الاستجابة. تبين أن درجات المجموعتين تميل للانخفاض فيما يتعلق بالإقدام، والمساومة والدفاع عن الحقوق العامة، في حين أنها تميل إلى الارتفاع الملحوظ على كل من: الاحتجاج، والعتاب، والاعتراف بحدود الذات.

أما الجوانب التي تشير النتائج إلى احتمال تفاعلها مع العمر، حيث حصلت الإناث الأكبر عمراً على درجات أعلى عليها، فتتمثل في: مواجهة الآخرين، والإقدام الاجتماعي، وإبداء الإعجاب، وعدم التمرد، وإظهار الغضب، والاعتذار العلني، والاستقلال بالرأي، ومدح الآخرين.

بالنظر إلى تلك الجوانب نجدها تشير إلى نمو في مهارات التفاعل الاجتماعي في مواقف مواجهة الآخرين، والقدرة على التعبير المنفتح الصريح عما يشعر به الفرد حيالهم مع التركيز على عنصر الاستقلال والاعتداد بالذات إبان ذلك.

ولا يغيب عن الأذهان دور كون أنهن عاملات في نمو تلك الجوانب المهنية لديهن مقارنة بالطالبات، حيث يؤدي عنصر الخبرة والدربة الاجتماعية من خلال مواقف التفاعل المتنوعة اللاتي يتعرضن لها إلى نمو هذه المهارات التوكيدية.

٣ - السلطة:

إن مدى قوة الفرد المستمد من سلطاته، وصلاحياته المخولة له بحكم الموقع الذي يشغله ذو تأثير هام في تشكيل سلوكه التوكيدي في مواقف التفاعل التي يواجهها سواء في سياق عمله أو في السياقات الأخرى، ويتوقع أن تحدد سلطة الفرد طبيعة سلوكه التوكيدي من عدة زوايا منها:

- أنها تشجع الفرد على ممارسة السلوك التوكيدي حين يشغل موقعا رئاسيا في عمله. وتشير الملاحظات الأولية الواقعية في البيئة المصرية إلى أن من يشغلون مواقع قيادية يتسم سلوكهم بارتفاع التوكيد عن لا يشغلون مثل تلك المواقع.

- قد يملك الفرد على نحو أقل توكيدا حين يشغل موقعا وتلفيا ذا سلطة منخفضة.

- تحدد سلطة الفرد طبيعة مفهومه عن ذاته - جزئيا - مما يؤثر على سلوكه التوكيدي بطريقة غير مباشرة.

وعلى الرغم من أهمية مفهوم سلطة الفرد في فهم سلوكه التوكيدي فإن البحوث حول هذا الموضوع محدودة مما يتطلب مزيدا من البحث فيه. وبغية الكشف عن دور متغير مستوى سلطة الفرد، كما ينعكس من خلال الدور الرئاسي الذي يقوم بأدائه في العمل، أجرى المؤلف، في إحدى دراساته، مقارنة بين مجموعة من شاغلي المناصب القيادية في شركات القطاع العام من الذكور (ن = ٣٦) مقابل عينة من ممرضيه (ن = ٢٤) على أربعة أبعاد للسلوك التوكيدي، ويوضح الجدول التالي رقم (١٨) نتائج تلك المقارنات.

جدول رقم (١٨)

دلالة الفرق بين متوسطات
الرؤساء والمرمسين على أبعاد السلوك التوكيدي

المتغير	الفرق	المرمسين				الرؤساء			
		١	٢	٣	٤	١	٢	٣	٤
١ الجسرة الاجتماعية	٥٥,٣	٧,٧	١,٣	٥٧,٥	٧,٥	١,٢	١,٢	١,٢	١,٢
٢ الدفاع عن الحقوق	٥٧,٣	٦,٩	١,٢	٥٧,٣	٨,٥	١,٤	١,٤	١,٤	١,٤
٣ المسئولية الاجتماعية	٤٨,٦	٦,٤	١,٤	٤٦	٩,٧	١,٣	١,٣	١,٣	١,٣
٤ التعبير عن الثناء	٤٨,٥	٨,٤	١,٤	٤٩,٥	٨,٧	١,٥	١,٥	١,٥	١,٥

× قيمة ت غير دالة

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق دالة بين الرؤساء والمرمسين - على عكس ما هو متوقع نظريا - على أبعاد التوكيد الأربعة التي تتضمن مهارات العشرين، ومع أن

الوضع قد يختلف حين نقارن بينهم على المهارات الفرعية للتوكيد مباشرة إلا أنه يمكن فهم تلك النتيجة في ضوء التصورات التالية:

- يقلل المناخ الإداري السائد في شركات القطاع العام - حيث أجرى البحث - من صلاحيات الرؤساء، ويعزز من ضمانات العاملين، ويسهم في جعل مستوى توكيد كل منهما ينحدر إلى المتوسط. وبما أن الوضع قد تغير الآن حيث حدث تطوير في نظم الإدارة، وتوسيع صلاحيات الرؤساء في ظل سيادة مفهوم الخصخصة مقارنة بالفترة التي أجرى فيها هذا البحث في نهاية الثمانينيات فإنه يتوقع ظهور نتائج مختلفة.

- قد يكون مستوى توكيد هؤلاء الرؤساء منخفضاً عن المستوى المتوقع من شاغلي هذه المناصب رغم ما تتيحه مواقعهم من مناخ ميسر لممارسة وتنمية هذا السلوك، وهو ما قد يشير إلى نوع من الخلل في أحد الجوانب التالية :

* لا يراعى في اختيار القادة وتصعيدهم لشغل هذه المناصب ضرورة أن يتوافر لديهم قدر مرتفع من هذه المهارات ابتداءً.

* عدم الوعي بأهمية هذه المهارات، وما لدى القادة منها، وعدم التعرض لبرامج تساعد على تميمتها سواء عقب أو أثناء شغلهم لمواقعهم القيادية.

- روعي في اختيار عينة المرشحين أن تقترب أعمارهم من الرؤساء (قدامى العاملين) وذلك لضبط متغير العمر، وقد يؤدي هذا إلى احتمال ارتفاع مستوى توكيدهم نظراً لما يشغلونه من مكانة اجتماعية قد تضعهم في مصاف الرؤساء، وإن لم يكونوا كذلك بالفعل، وهي نقطة يجب الالتفات إليها في بحوث لاحقة.

- يمكن فهم هذه النتيجة في ظل السياق الاجتماعي السائد في بعض الأوساط الإدارية، والذي يسمح باختيار القادة وفق بعض المحكات غير الموضوعية، ومن ثم فإنه - كقائد - يلجأ إلى السلوك على نحو منخفض التوكيد، لاعتقاده أن هذا الأسلوب يسمح له بالاستمرار في شغل هذا الموقع، ومن شأن هذا الاعتقاد أن يحجب عنه فرص تنمية سلوكه التوكيدي، والذي يدركه - غالباً - أنه نوعاً سلبية.

(ب) المتغيرات المزاجية:

يتمثل أكثر هذه المتغيرات ارتباطاً وتأثيراً في التوكيد في كل من القلق العام والقلق الاجتماعي، وقد تناولت بحوث عديدة نوريهما، حتى أن منظري التوكيد ينظرون إلى القلق

بوصفه إحدى الركائز الأساسية لتفسير نشوئه، وفيما يلي ما يتوافر لدينا من معلومات حول طبيعة دوريهما:

١ - القلق العام (*) :

يعرفه «بافل» Pavel بأنه نمط مركب (متعدد الأبعاد) من السلوك يتسم بالشعور الذاتي بالتهيب، والتوتر المصحوب بنشاط فسيولوجي، وأنه يحدث كاستجابة لمنبهات داخلية (معرفية) أو خارجية (بيئية) (٥٤ : ٣٠٨).

ويأخذ الدور الذي يؤديه القلق في حدوث التوكيد، أهمية تاريخية من خلال أعمال «ولبه» ونموجه في الكف التبادلي، الذي يقوم - جزئياً - على جهود «بافلوف» و«سالتر» ويفترض وجود علاقة تبادلية بين القلق، والتوكيد، حيث إن القلق المرتفع يؤدي إلى كف السلوك المؤكد، وبالمثل فإن التوكيد المرتفع يقلل من القلق، ويحدث ذلك من خلال مبدأ الكف التبادلي، والذي يشير إلى أنه إذا أمكن حدوث الاستجابة التي تكف القلق (التوكيد) في وجود المنبهات التي تستثيره، فإن الرابطة بينهما ستضعف (١٦٤)، وقد استخدمه «ولبه» في القضاء على القلق الذي يمنع الأفراد من التصرف على نحو مؤكد بأن يشجعهم ويدربهم على أن يتصرفوا في المواقف الاجتماعية المثيرة للتوتر على نحو مرتفع التوكيد بما من شأنه كف التوتر المصاحب للموقف فيما بعد (١٩٤ : ٢٢ - ٢٩).

وتقدم دراسات متعددة دعماً واقعياً، للدور الذي يفترضه «ولبه» للقلق في تحديد مستوى السلوك المؤكد، حيث تشير نتائج «بنتز» Pentz إلى أن منخفضي القلق أكثر توكيداً، وأن الفروق الفردية في القلق من أكثر المتغيرات إسهاماً في التباين على المقاييس السلوكية للتوكيد (١٦٨)، وأن التوكيد يرتبط سلبياً بالعصابية مثلما هو متنبأ به سلفاً، ومن المعروف أن القلق أحد المكونات الرئيسية للعصابية، وقد قرر الطلاب مرتفعو التوكيد في دراسة «لشيل»، وتوفيس، ورامانا، Schill, Toves & Ramanaih، قدراً أقل من التوتر الفسيولوجي والبدني على قائمة كورنيل الطبية مقارنة بمنخفضي التوكيد (٢٠١).

ويوجد دليل غير مباشر يدعم تصور «ولبه» مفاده أنه إذا كان القلق يرتبط بالتوكيد المنخفض، فمن المتوقع في حالة ارتفاع القدرة التوكيدية للفرد كدالة للتدريب أن ينخفض مستوى القلق، وبالفعل أشارت عدة دراسات إلى هذه النتيجة (١٠٩).

(*) General anxiety

٢ - القلق الاجتماعي^(*)

يلاحظ أن «وليه» يتعامل مع القلق بمفهومه العام، ولكن هناك نوع آخر من القلق المتصل بفئة نوعية من مواقف التفاعل الاجتماعي. وخاصة المواقف التي يكون الفرد فيها عرضة للتقييم من الآخرين، ويعد ذلك النوع من القلق ذا أهمية خاصة في مجال التوكيد، نظرا لأن التوكيد يحدث، عادة، في سياق تفاعل اجتماعي.

ويُعرف «واطسون وفريند» Watson & Friend القلق الاجتماعي بأنه:

«الشعور بالتوتر والتفوق في المواقف الاجتماعية، والخوف من التقييم السلبي من جانب الآخرين».

أي أنه ينطوي على عنصرين هما:

* القلق أثناء التفاعلات الاجتماعية مع الآخرين.

* التوجس من تقويم الآخرين للفرد، وتوقع أن يكون هذا التقييم سلبيا (١٩٨).

ومن شأن ارتفاع مستوى قلق الفرد على هذين الجانبين أن يجعله يسلك على نحو منخفض التوكيد، وهو ما قد يؤدي فيما بعد، نظرا للتفاعل المتبادل بين التوكيد والقلق، إلى ارتفاع مستوى قلقه (١٨٧).

وقد أجرى المؤلف دراسة استخدم فيها نسخة مختصرة^(**) من مقياس «واطسون وفريند» تتكون من اثني عشر بنداً، وهي البنود التي تعبر أكثر من غيرها عن هذا المتغير في ضوء تعريفهما الإجرائي للقلق الاجتماعي، وتبين من خلال مقارنة منخفضي القلق الاجتماعي مقابل من لديهم قدر مرتفع منه، وذلك في عينة من الموظفين (ن = ٧٥) وأخرى من الموظفات (ن = ٧٥) أن منخفضي القلق من الذكور أكثر إقداما اجتماعيا، وبفاعا عن حقوقهم الخاصة، أي أكثر توكيدا، وبالنسبة للإناث العاملات فقد كانت منخفضات القلق أكثر ارتفاعا على كل من أبعاد مواجهة الآخرين، والاعتماد بالذات والتعبير عن مشاعر الشاء للآخرين. وهو ما يدعم التصور القائل بأن القلق الاجتماعي من المتغيرات التي تمارس دورا نشطا في كبح التوكيد حين يتوفر قدر كبير منه، أو في حث الفرد على أن يكون مؤكدا حين ينخفض مقداره (٢٣).

(*) Social anxiety

(**) توجد نسخة منها بملاحق الكتاب.

ولكن على الرغم من أهمية القلق العام، والاجتماعى فى تفسير السلوك التوكيدى، واعترافا بالدعم الذى تقدمه الداسات الواقعية للدور الذى يؤيدانه، إلا أن ثمة حدودا لهذا الدور تتمثل فيما يلى:

- يرى «جالازى» أنه من غير المحتمل أن التفسيرات النظرية القائمة على مبدأ الكف يمكن أن تقدم تفسيراً كاملاً للتوكيد (٩٥)، ففي بعض المواقف قد تثير الاستجابة المؤكدة، فى ظل توقع عواقب سلبية، قدراً أكبر من القلق عكس ما يفترض «وليه»، وقد تقلل الاستجابة غير المؤكدة من مستوى القلق وتكون فعالة. ويشير «جامبريل وجاى» إلى وجود فئتين من الأفراد إحداهما مرتفعة القلق والتوكيد معا، فعلى الرغم من قلقهم المرتفع فإنهم يسلكون على نحو مؤكد، والفئة الأخرى منخفضة القلق والتوكيد معا حيث يدركون التوكيد أنه غير مجد (٩٩)، ولا يتسنى تفسير وجود مثل هذه الفئات فى ظل تصورات «وليه».

- ومن زاوية أخرى، فإنه على الرغم من أن القلق قد يفسر التوكيد، إلا أنه ليس من الضرورى أن يكون عاملاً سائداً فى التنبؤ بالسلوك التوكيدى، فقد يكون وسيلة ناجحة للتنبؤ بالسلوك فى موقف معين، ولكنه منفرداً لا ينجح دائماً، فما دام السلوك موقفياً، فإنه يتشكل وفق مجموعة من المتغيرات المتفاعلة، ويتوقف الوزن النسبى لكل منها - بما فيها القلق - على شروط وظروف خاصة، ومن ثم فإنه يمكن تفسير هذا السلوك فى عدة مواقف فى ظل مفاهيم أخرى، فعلى سبيل المثال قد يصبح القلق الاجتماعى، منبئاً جيداً بالتوكيد حين يكون ذا أهمية كبيرة للموقف، كأن يواجه الفرد آخرين ليتحدث معهم فى مسألة لا يتفقون بشأنها، إلا أنه فى موقف آخر يستدعى دفاع الفرد، عن حق مسلوب له، فقد لا يصبح هذا المتغير منبئاً دقيقاً لأن الفرد يزن الموقف حينئذ، وقد يخلص إلى أن عواقب فقدان حقه أشد من قلقه من مواجهة الآخرين فيقرر أن يكون مؤكداً رغما عن قلقه.

المتغيرات المعرفية (*)

«إن التحدث بدون تفكير مثل التصوير بدون هدف» مثل قديم (٥٥).

انطلاقاً من هذه المقولة التى تشير إلى أن العمليات الفكرية، والمعرفية تؤثر فى السلوك، فقد انتقلت بؤرة الاهتمام لفهم التوكيد من المتغيرات الوجدانية الفسيولوجية، إلى المتغيرات المعرفية، والتى تتوسط ما بين الموقف الذى يستثير الاستجابة المؤكدة وبين

(*) Cognitive Variables

السلوك المؤكد، ولم يبدأ تقويم دور المتغيرات المعرفية على نحو مكثف إلا في نهاية السبعينيات (١٨٧ : ٢٨٢)، والمسألة الأساسية لهذا التوجه أن انخفاض التوكيد ينبع من قصور معرفي وليس من العجز عن أداء المهارات المناسبة (١٣٦).

ويشير «بورز» Buars إلى إن إدخال الجوانب المعرفية في تفسير السلوك الاجتماعي أسهم بدرجة كبيرة في تطوير علم النفس وجعله أكثر اقتراباً من فهم السلوك بصورة واقعية، وقد أصبح منحنى المعرفة الاجتماعية(*) سائداً الآن في علم النفس الاجتماعي، حيث يتمحور اهتمامه على حد قول «نسبت وروز» Nisbett & Ross على كيفية توليف منحنى معالجة المعلومات الاجتماعية في تفسير السلوك، والتعرف على الطريقة التي تتشكل بها المشاعر والانفعالات من خلال المعنى الذي يضفيه الفرد عليها، وكيف أن الأحداث يتم إدراكها وتفسيرها، أيضاً، في ضوء تصورات الفرد ومعارفه الاجتماعية حولها (١٨٨).

وحرى بالذكر أن أبرز المتغيرات المعرفية التي تمت دراسة علاقتها بالسلوك التوكيدي والذي يصعب فهمه، ومعرفة كيفية حدوثه، بمعزل عنها تتمثل في: الحوار الداخلي، والمعتقدات غير المنطقية، وتوقع عواقب السلوك المؤكد، ومفهوم الفرد عن ذاته (١٩٦) وسنعرض بشيء من التفصيل لنور تلك المتغيرات في نشوء السلوك التوكيدي على النحو التالي:

١ - الحوار الداخلي (**)

قال أفلاطون قديماً: «اعرف نفسك» أولاً حتى تعرف الآخرين، ونحن نقترح كامتداد منطقي لتلك القاعدة أن نتحاور مع تلك النفس التي سنعرفها أي «حاور نفسك»، وتحدث إليها، حتى تروّضها، وتسهم في توجيهها الوجهة المرغوبة انطلاقاً من أن ما يقوله الفرد لنفسه يؤثر فيما يفعله، أو يتجنب فعله. وجدير بالقول أنه يتوافر في الأونة الحالية المزيد من البيانات الواقعية التي تدعم تلك المقولة.

ابتداءً فإن الحوار الداخلي يشير إلى الأفكار التي يحدث بها الفرد نفسه، وينقسم الحديث إلى النفس إلى قسمين:

(*) Social Cognition

(**) Self - Statement

- حوار سلبى: مثل: أعتقد أننى سأتورط إن رفضت مطالب الآخر، أو ليس لدى شىء نورية قيمة لأقوله.

- حوار إيجابى: مثل: لدى الحق فى الرفض، أو يجب أن أقول ما أعتقد أنه حق.

ويدور هذا الحوار فى ذهن الفرد أثناء مواجهته لموقف يتطلب إصدار استجابة مؤكدة، ومن شأنه إن كان ذا طابع سلبى أن يكف الاستجابة المؤكدة، وإن كان ذا طابع إيجابى أن ييسر صدورها.

وفى دراسة رائدة أجراها «شوارتز وجوتمان» Schwartz & Gochman لتقييم دور الحوار الداخلى فى التأثير على التوكيد قاما بتقسيم (٤٧) طالبا، و(٥٤) طالبة إلى ثلاث مجموعات تبعا لإجاباتهم على مقياس «ماكفال للتوكيد»، والذي يقيس القدرة على رفض مطالب غير معقولة، وذلك بغض النظر عن النوع، وطلب منهم أداء الدور المؤكد على بعض المواقف المصطنعة، ثم الإجابة على مقياس الحوار الداخلى، الذى قاما بتصميمه، وأشارت النتائج إلى أن أكثر المتغيرات ارتباطا بالسلوك غير المؤكد (لدى منخفضى التوكيد) يتمثل فى طبيعة الحوار الداخلى، حيث كانت العبارات السلبية لديهم، أكثر من الإيجابية، ولكن التفاوت بينهما لم يكن كبيرا، مما يشير إلى وجود تصارع فى الحوار الداخلى لديهم، أى أن تنافس العبارات السلبية والإيجابية يعوق صدور الاستجابة المؤكدة. أما مرتفعو التوكيد فقد كانت عباراتهم الإيجابية كثيرة، والسلبية قليلة، والتفاوت بينهما كبير، مما يعنى أن لديهم قليلا من الشك فيما يتصل بما هو السلوك المناسب (١٨٠)، وتتفق هذه النتائج مع ما توصل إليه «ميخنايم وكوميرون» Meichenbaum & Comeron من أن تفكير منخفضى التوكيد يتسم بغلبة الحوار السلبى غير التكيفى الذى يركز على الخوف من عدم تقبل الآخرين، أما مرتفعو التوكيد فإنهم يصيدون فى مواجهة المواقف التى تتطلب التصرف بصورة مؤكدة عبارات ذاتية تكيفية تزيد من قدرتهم على التوكيد (١٨٠).

تعقيب

- على الرغم مما تشير إليه النتائج من علاقة بين الحوار الداخلى والتوكيد، إلا أن دور الحوار الداخلى قد يكون أكثر تعقيدا مما افترض ابتداءً، فعلى سبيل المثال قد يؤدى الخوف من عدم التقبل من الآخرين، وهو أحد عناصر القلق الاجتماعى، إلى زيادة العبارات السلبية، والتى تسهم بدورها فى تشكيل السلوك التوكيدى، أى أن الحوار يؤثر فى التوكيد من خلال وسائط أخرى، وأن تفاعله معها جدد طبيعة هذا التأثير.

- ثمة بعض التساؤلات حول هذه العبارات: فهل تتخذ معنى متشابهاً لدى الأفراد المختلفين؟ وكذلك مسألة نظام تعاقب هذه العبارات، فقد يكون هناك فروق بين من يتبعون عباراتهم السلبية بأخرى إيجابية تقلل من تأثيرها، وبين الأفراد الذين لا يتبعون السلبية بأخرى مضادة، بل قد يتبعونها بأخرى سلبية؟. وفي هذا الصدد فقد تبين في إحدى دراسات الإبداع باستخدام أسلوب التفكير بصوت مسموع أن الأكثر إبداعاً كانوا يتبعون - في الغالب - الحوار الذاتي المثبط بأخر إيجابي، في حين أن الأقل إبداعاً، كانوا يتبعون العبارات المثبطة بأخرى مثلاً، أو بالصمت (١٢٦).

ونظراً لأهمية هذه العبارات والحوارات التي يجريها الفرد مع نفسه. وبورها البارز في تشكيل السلوك التوكيدي، وبوجه خاص في ثقافتنا العربية الإسلامية، التي نطرحها كوسيلة لتقوية الذات وبمعها قبيل أو إبان أو بعد مواجهة الشدائد، ولا يغيب عن أذهاننا أن الله في قرآنه الكريم يطلب من الفرد قبيل مواجهة أزمة عصبية أو معركة حامية الوطيس، وليس مجرد عند مواجهة جماعة زملاء أو التحدث في حشد من الناس، ترديد تلك الآية على نفسه «قل إن يصيبنا إلا ما كتب الله لنا» وأن يخاطب نفسه حين تنزل به نكبة أو كارثة قائلاً: ﴿إِنَّا لِلَّهِ وَأَنَا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ﴾ «البقرة: ١٥٦» وهو ما يثبت، ويجعله أكثر قدرة على المواجهة، ومن ثم أكثر توكيداً بالإضافة إلى ما نشهده في واقعنا المعاصر من شيوع للعبارات السلبية التي يحدث بها الناس أنفسهم في مواقف عديدة يواجهونها على نحو يحول دون توكيد نواتهم فيها مثل من يحدث نفسه حين يهينه رئيس، أو يهدده زميل قائلاً: «أنا مش قده»، أو «علقة نفوت ولا حد يموت».

وحيث إن هناك إمكانية لتعديل السلوك التوكيدي إذا ما شجعنا الفرد على استدعاء وتكرار العبارات الإيجابية المنشطة للتوكيد على نفسه، وإذا ما عملنا في المقابل، على تقليص العبارات السلبية المثبطة للتوكيد - لكل ما سبق ذكره من أسباب حاولنا تصميم مقياس للحوار الذاتي في البيئة المصرية التعرف على طبيعته لدى منخفضي ومرتفعي التوكيد فيها، وفيما يلي نعرض لمراحل إعداد ذلك المقياس.

مراحل تصميم مقياس الحوار الداخلي:

للحصول على بنود المقياس تم تطبيق مقياس السلوك التوكيدي - الذي وصفناه آنفاً - على مائة فرد يشكلون عينة الدراسة الاستطلاعية، وطلبنا من كل فرد أن يذكر الحوار الذي يدور في ذهنه قبيل قيامه بإصدار السلوك المؤكد الخاص بكل بند من البنود،

وذلك بعد أن قدمنا له تعريفا للحوار الداخلي مفاده: «أنه الحوار الذي يدور في ذهن الفرد قبيل حدوث السلوك، والذي من شأنه إما كف أو تيسير إصدار هذا السلوك».

وتم تحليل مضمون الإجابات، للتوصل إلى العبارات الأساسية التي ذكرها هؤلاء الأفراد، ونتج عن هذه الخطوة قدر لا بأس به من البنود التي تمت تنقيتها، وحذف المتشابه منها، والمكرر، وغير الشائع. واستخلص المؤلف ثماني عشرة عبارة^(٥) شكلت المقياس الأساسي والذي أجريت عليه الدراسات اللاحقة يشير بعضها إلى حوار داخلي إيجابي، والبعض الآخر إلى حوار داخلي سلبي.

نقوم بتقديمها للفرد ونطلب منه أن يحدد معدل تكرار كل منها على ذهنه قبيل مواجهة المواقف التوكيدية، وذلك على متصل من خمس نقاط يبدأ دائما، وينتهي بنادرا وبينهما ثلاث نقاط هي كثيرا، وأحيانا، وقليلًا.

ورؤى في ضوء نتائج التجربة الاستطلاعية أن تصاغ تلك العبارات بالعامية، فالفرد عادة ما يتحدث إلى نفسه بالعامية، وليس بالفصحى التي يقتصر استخدامها على سياقات معينة.

وللتحقق من مدى استيفاء المقياس للشروط المتعارف عليها للأداة النفسية الموثوق بها أجرينا ثلاث عمليات أساسية لبلوغ تلك الغاية تمثلت في حساب مدى تجانس بنود المقياس، وثباته وصدقه، أما فيما يتصل بالتجانس فإنه نظرا لأن هذا المقياس يتضمن مجموعتين من العبارات إحدهما ذات طابع إيجابي والأخرى ذات طابع سلبي، فقد تم حساب معامل ارتباط العبارات السلبية بالدرجة الكلية للعبارات السلبية، ومعامل ارتباط العبارات الإيجابية بالدرجة الكلية للعبارات الإيجابية، وكذلك ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للمقياس ككل، وذلك في العينة الرئيسية لبحث أجراه المؤلف.

وقد أشارت النتائج^(٥) إلى أن كل بنود مقياس الحوار الداخلي السلبي ارتبطت على نحو دال بالدرجة الكلية للحوار السلبي، مما يعني تجانس هذه المجموعة من العبارات، أما فيما يتصل بالارتباط بين بنود الحوار الداخلي الإيجابي فقد ارتبطت جميعها بالدرجة الكلية ارتباطا دالا ما عدا عبارة واحدة. وفيما يتصل بالارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس فإن هذه العبارة بالإضافة إلى عبارة أخرى العبارة (رقم ١ ، ١٨ على التوالي) لم

(٥) من بين هذه العبارات: «لا يهمني أن يتبنى بعض الناس انطباعات سلبية عني».

(٦) من يريد الحصول على البيانات المفصلة الخاصة بتلك الخطوة يمكنه الاتصال بالمؤلف.

ترتبطا بصورة دالة بالدرجة الكلية للمقياس مما يفضل معه استبعادهما. وبهذا أصبح المقياس يتكون فى صورته النهائية من (١٦) عبارة، سبع منها ذات طابع سلبى، والتسع الأخرى إيجابية.

أما فيما يتصل بالثبات فقد تبين من واقع إعادة تطبيق المقياس مرتين على (٦٠) رجلا وامرأة أنه يتسم بقدر مناسب منه.

أما بالنسبة للصدق: فهناك عدد من المؤشرات أمكن الحصول عليها وأكدت صدق المقياس وهى:

- أن هذه العبارات نابعة من الباحثين أنفسهم حيث قرروا أنها تدور فى أذهانهم وهم بصدد مواجهة مواقف تستثير السلوك التوكيدي، كما أوضحت التجربة الاستطلاعية.

- أشارت نتائج دراسة أجراها المؤلف أن من لديهم حوار إيجابى مرتفع من الموظفين كانوا أكثر توكيدا مقارنة بمن لديهم حوار إيجابى منخفض، بوجه خاص، فيما يتصل ببعد الجسارة الاجتماعية، والمسئولية الاجتماعية، والتعبير عن المشاعر الإيجابية، أما بالنسبة للموظفات فقد كانت نوات الحوار السلبي المرتفع مقارنة بنوات الحوار السلبي المنخفض أقل توكيدا، وخاصة على بعدى مواجهة الآخرين، والاعتداد بالذات، وهو ما يشير للدور المثبط للحوار السلبي للتوكيد لديهم، مما يقلل من كفاءتهن فى عملية التفاعل الاجتماعى.

- بما أن النساء أقل توكيدا، بشكل عام، من الرجال، وحيث إن الحوار السلبي يرتفع لدى منخفضى التوكيد، لذا يتوقع أن يكون الحوار السلبي لدى النساء أعلى منه لدى الذكور. وبالفعل تبين عند مقارنة درجات مجموعة من الموظفين (ن = ٧٥) بمجموعة من الموظفات (ن = ٧٥) أن الحوار السلبي أعلى لدى الفئة الثانية بفارق دال عند مستوى (٠.٠٠١)، مما يعد مؤشرا إضافيا لصدق كل من مقياس الحوار الداخلى والتوكيد معا.

٢- توقع العواقب^{٢٥}

يشير هذا المتغير إلى «القدرة على الاستبصار بما سيحدث كنتيجة مباشرة لتنفيذ فعل معين» ويفترض «فيدلر وبيتش» Fiedler & Beach أن الفرد يزن العواقب التى يتوقع أن تنتج عن سلوكه، ويختار السلوكيات ذات العواقب الأفضل قبل أن يتصرف إما على نحو

(*) Anticipation of Consequences

أكثر أو أقل توكيدا، وأنه يزن في الوقت نفسه آثار الأفعال البديلة ويصل إلى حل يحفظ حقوقه وحاجاته (٢٥٨).

ومما يعبر عن عملية الموازنة ما أشارت إليه إحدى الطالبات الجامعيات التي التقى معها المؤلف في أحد بحوثه الاستكشافية حول عمليات ارتقاء التوكيد من أنها تمارس السلوك التوكيدي «لإحراكها أن الضرر الناتج عن التعصير عن رأيها سيكون أقل من الضرر الناتج عن كبت مشاعرها وعدم التعصير عنها».

ولكن هذا لا يمنع كما يقول «هيدن بارجن» Hidden Bargein أن تسفر هذه الموازنة عن تنازل الفرد عن بعض حقوقه توقعا منه أن يفعل الآخر شيئا ما في المقابل مع أنه لا يخبره صراحة بما يتوقعه منه، كمن يقبل أعمالا إضافية دونما مقابل اعتقادا منه أن رئيسه قد يتجاوز عن تأخير، أو يرقيه، أو من يتقبل إهانة من صديق مقابل أن يقرضه بعض المال، أو حتى لا يرفض فيما بعد إقراضه إياه (١٣٣).

وفي دراسة أجراها «جوتمان وآخرون» قرر منخفضو التوكيد توقعهم لحدوث عواقب سلبية حين يسلكون على نحو مؤكد بدرجة أكبر من مرتفعي التوكيد (٥٨)، وتتمثل بعض هذه العواقب السلبية كما يشير «جامبريل» في توقع أن يسخر منهم الآخرون أو يؤذونهم (١٠٠). وقد ذكرت إحدى الحالات في أحد البحوث التي أجراها المؤلف ما يشير إلى ذلك بقولها: «الرجاء للسكوت أحيانا حتى لا أ جلب المشاكل على نفسي لشعوري بأنني سأضايق الآخرين لو عبرت عن نفسي بحرية».

وفي المقابل قرر مرتفعو التوكيد في إحدى دراسات «إيسلار وآخرون» أنهم يتوقعون الاحترام والتفهم من الآخرين كنتيجة لسلوكهم المؤكد (١١٢).

وحتى نفهم الدور الذي يمارسه هذا المتغير يجب أن نوضح أنه يتوقف على عناصر أخرى تسهم - بنورها - في تحديد طبيعته من بينها ما يلي:

- إدراك الفرد لعائد السلوك المؤكد سواء الذي أصدره هو أو الآخرون، وكما هو معروف فإن الإدراك يختلف عن التوقع فالأول يتلو السلوك، والثاني يسبقه.

فالشخص يدرك العائد الفعلي للسلوك المؤكد بعد صدوره، وبطبيعة الحال فإن هذه العملية تتضمن عنصرا تقييما، ذاتيا، قد ينطوي على تقدير والإعلاء من شأن التوكيد أو النفور منه وتجنبه، ويتوقف هذا على طبيعة العائد هل هو سلبي أم إيجابي. ومن ثم فإن

طبيعة هذا الإدراك تسهم فى تحديد وجهة توقعاته المستقبلية لأثر توكيده عليه، وعلى البيئة، وهو ما يحثه أو يكفه على التصرف بصورة توكيدية، فإذا أدرك التوكيد على أنه ذو عائد إيجابى فقد يتوقع العديد من المزايا ومن ثم سيسلك بدرجة مرتفعة توكيديا، أما إذا أدركه على أنه ذو عائد سلبى فإنه سيتوقع مزيدا من العواقب السلبية من جراء ممارسته، وبذا لن يقدم على ذلك.

- مستوى القدرات التجريدية والاستدلالية للفرد تسهم فى تحديد مدى كفاءة توقعاته لعواقب السلوك التوكيدى، وقدرته على التقويم الكلى لعناصر الموقف والأثر بعيدة المدى، فقد يتوقع الفرد عواقب سلبية للتوكيد على المدى القريب، ولكنه يستمر فى التصرف بتوكيدية لأنه يتوقع على المدى البعيد عواقب إيجابية، فعلى سبيل المثال قد يؤدى إفصاح الفرد عن مشاعره الحقيقية نحو الآخرين إلى فقدان أصدقائه، بيد أن ذلك قد يفيد على المدى البعيد حيث يدركه الآخرون على أنه شخص صادق (٥٠:٦٠)، وكذلك فقد يُغضب الفرد رئيسه حين يختلف معه فى بعض أمور العمل التى يكون محقا فيها، ولكنه سيرسخ على المدى البعيد هوية مستقلة لذاته بين زملائه.

٣ - مفهوم الذات

يشير مفهوم الذات إلى مجموعة اتجاهات وتصورات الفرد عن ذاته (١٠٣)، أو على نحو أكثر تحديدا - كما يشير «كينش» Kinch - إنه ذلك التنظيم من الخصال التى يعزوها الفرد لنفسه (١٢)، ويفترض أن تبنى مفهوم إيجابى عن الذات من بين الخصال الأساسية للفرد المؤكد لذاته، وفى المقابل فإن تبنى مفهوم سلبى عن الذات يؤدى إلى سلوك منخفض التوكيد (١٠٢)، فالتوكيد قد يكون محاولة للترجمة الفعلية للتصورات الإيجابية أو السلبية عن الذات، فمن يدرك ذاته على أنه خجول، قد يلجأ إلى أن يسلك على نحو منخفض التوكيد أثناء التفاعل فى مواقف المواجهة.

وفى دراسة على مجموعة من الطلاب للتعرف على الفروق بينهما فى علاقة التوكيد بمفهوم الذات، تبين أن التوكيد يرتبط إيجابيا بتقبل الذات، وتبنى مفهوم مفضل حولها (١٩٣).

وفى دراسة أجراها المؤلف حول الفروق بين مرتفعى ومنخفضى التوكيد من الذكور والإناث حول طبيعة تصوراتهم حول ذاتهم تبين أن من تبنوا اتجاهات أكثر إيجابية حول

ذاتهم كانوا أكثر توكيدا (٢٣)، وتبعاً لهذا التصور يمكننا القول بأن تغيير مفهوم الفرد عن ذاته في الواجهة الإيجابية من شأنه زيادة مستوى توكيده.

ويعبر «باور Bower» عن هذا التوجه بقوله «حين نتحدث عن نفسك بصورة جيدة يبدأ توكيده» (٥٥). وفي لقاءات أجراها المؤلف مع طلاب جامعيين في السنوات النهائية للتعرف على العوامل التي أدت إلى ارتقاء مستوى توكيدهم الحالي مقارنة بما قبل دخول الجامعة دعمت إجاباتهم دور مفهوم الذات الإيجابي في تنمية مستوى التوكيد حيث قال أحدهم: «شعورنى بأن الجميع يحتوئنى أكثر من الأول بسبب «ذولى الجامعة جعلنى أكثر توكيدا».

ونكرت أخرى «مع «ذولى الجامعة عرفت قيمة نفسى كإنسانة وقيمة أرائى».

وقالت ثالثة «لقد أصبحت فى مكانة متميزة نوعاً ما الآن».

مما تجدر الإشارة إليه أن هؤلاء الطلاب كانوا من كلية الآداب محافظة بنى سويف ومعظمهم يقطن فى قرى تلك المحافظة، حيث يحظى الطلاب الجامعيون بمكانة متميزة، نسبياً، نظراً لانخفاض عددهم مقارنة بنظرائهم فى المدن الكبرى، ومن ثم فإن عملية الالتحاق بالتعليم الجامعى تحدث تغيرات إيجابية فى مفهوم الآخرين عنهم، وفى مفهومهم عن أنفسهم أيضاً، وهو ما ينعكس إيجاباً، كما اتضح سلفاً، على مستوى توكيدهم.

٤ -

٤ - المعتقدات غير المنطقية^(*)

أشار «اليس» Ellis إلى مجموعة من المعتقدات غير المنطقية يفترض أنها من أكثر مصادر التوتر الانفعالى، شبيهاً، وتشمل المعتقدات الضرورية للحصول على قبول الآخرين، وهى أحد عشر معتقداً، ولكننا سنذكر منها فقط، ما نعتقد أنه أكثر تأثيراً فى انخفاض التوكيد من قبيل:

* من الضروري أن أكون محبوباً من كل المحيطين بى.

* الأسهل للفرح أن يتجنب المسئوليات ويتحاشى مواجهتها (٢٠).

وأشار إلى أن كثيراً من مظاهر السلوك غير اللائمة تنبع من تلك المعتقدات غير المنطقية، لأن الحياة يصعب أن يتوافر فى كثير من مواقفها ما يتطابق مع تلك المعتقدات. مما يؤدى بالفرد لأن يرى الأحداث مثيرة للقلق، ويستجيب لها تبعاً لذلك.

(*) Irrational beliefs

وقد أشارت دراسات عديدة مثل دراسة «ويلي وبروتن» إلى أن توكيد الذات ينخفض في ظل التفكير اللامنطقي (٢٠)، وفي دراسة أجراها ألدين وسافران Alden & Safran، حول دور تلك المعتقدات في تحديد مستوى التوكيد وجد أن من لديهم معتقدات غير منطقية كانوا أقل توكيدا في مواقف الحياة الفعلية، وفي مواقف تمثيل الدور أيضا (١٥)، أما فيما يتعلق بالدور النوعي لأحد تلك المعتقدات في التوكيد فإن «لانج Lang» يشير إلى أن معتقدا مثل «يجب أن يقدموني كل من يتعامل معي»، من المحتمل أن يؤدي إلى استجابة عدوانية، أو منخفضة التوكيد (١٨٧) وفي دراسة أجراها «ألدين وكاب» Alden & Cappe لأحد تلك المعتقدات، وجدا أن الأفراد الذين يتبنون معتقدا مثل: «الاعتقاد في الكفاءة الكاملة» كانوا أقل توكيدا، وأن مثل هذا المعتقد يؤثر في عملية التقويم الذاتي، وأن منخفضي التوكيد لديهم معايير مرتفعة لسلوكهم، وإذا يتوقع أن يتفشلهم في الوصول لتلك المعايير غير الواقعية عبارات ذاتية ناقدة (٤٧).

ويتعامل «أونودا وجاسبرت» مع الجانب الآخر من الموضوع، حيث يريان أن الفرد يستطيع أن يكون مؤكدا في مواقف التفاعل بأن يتبنى عددا من المعتقدات المنطقية، ويتخطى عن المعتقدات غير المنطقية، مثل: لي الحق في أن أكون متوترا بعض الشيء، أو لي الحق في أن أطلب إضاحا من الآخر، وأن أرتكب أخطاء بسيطة، وأن أقول بعض العبارات الموجبة حول قدراتي (١٦٢).

في ضوء هذه الإشارات، والنتائج، نستطيع أن نتعرف بصورة تقريبية، على الكيفية التي تتدخل بها المعتقدات غير المنطقية في تشكيل السلوك المؤكد من حيث إنها تؤثر في طبيعة تقويم الفرد لذاته، ولأدائه، وفي إدراكه لسلوك الآخر، ومن ثم توجه رد فعله نحوه.

وحرى بالذكر أن هناك متغيرات معرفية أخرى تسهم في تحديد مستوى التوكيد مثل: الذكاء، والاستدلال، وإن لم يتم دراستها بصورة أكثر شمولاً حيث تعاملت معها دراسات محدودة من قبيل دراسة «ماسونج Massong» التي تبين فيها أن مرتفعات التوكيد أعلى ذكاء من المنخفضات، وأكثر استفادة أيضا من برامج التدريب التوكيدي (١٤٩)، وفي دراسة أخرى اتضح أن مرتفعي القدرة الاستدلالية كانوا أكثر توكيدا من المنخفضين على هذه القدرة (١٦٨) وهو ما يحثنا على ضرورة الاهتمام بتلك المتغيرات في دراسات لاحقة.

ثانيا - خصائص الطرف الآخر:

من المتوقع أن تسهم المتغيرات المتصلة بالطرف الآخر بقدر معين في تشكيل السلوك التوكيدي للفرد، بوصفها من مكونات الموقف الذي يصدر السلوك كدالة له، وتتمثل أبرز تلك المتغيرات في:

١ - نوع الطرف الآخر.

٢ - ألفة الفرد بالطرف الآخر.

٣ - سلطة الطرف الآخر.

١ - نوع الطرف الآخر.

يتدخل هذا المتغير في التأثير على السلوك التوكيدي من حيث إن:

- إدراك الفرد وتقويمه للسلوك التوكيدي دالة - جزئيا - لنوع الطرف الآخر الذي يُصدر هذا السلوك، ومن شأن هذا الإدراك أن يوجه استجابة الفرد اللاحقة.

ويشير يونج وزملاؤه young et al في هذا المقام إلى أن الذكور يدركون السلوك التوكيدي للمرأة على أنه لا يتفق مع توقعاتهم لدرها كما ترسمه المعايير الاجتماعية، وبناء عليه فإنهم يرون أن من حقهم أيضا أن يتعاملوا معها خارج نطاق المعايير التي تلزمهم بأسلوب معين لمعاملتها، ولعلنا نلمس هذا في بعض الاتجاهات العدائية في طريقة معاملة الرجال للمرأة العاملة كثنتها رجل مثلم مما يفوت عليها العديد من المزايا التي كانت تحصدها حين كانوا ينظرون إليها كثنى لها حقوق كثيرة يكزهم بها المجتمع.

- يؤثر نوع الطرف الآخر في طبيعة استجابة الفرد له في المواقف التي يتفاعل معه فيها. وفي هذا السياق فقد وجد «هولاندزورث» في إحدى دراساته أن الإناث كن أقل توكيدا حين مارسن هذا السلوك مع إناث مثلمن (١٢٠)، وأشار «ستيبين» Stebbin إلى أن الأفراد يؤككون نواتهم بدرجة أكبر مع أفراد من نفس النوع مقارنة بفرد من النوع الآخر (١٨٦) وفي دراسة أجراها المؤلف لتقييم أثر نوع الطرف الآخر على توكيد الفرد تبين أن الذكور يكونون أقل توكيدا حين يتعاملون مع إناث، وأكثر توكيدا حين يتعاملون مع ذكور، في حين أن الإناث (الموظفات) يكن أكثر توكيدا حين يتعاملن مع ذكور، وأقل توكيدا حين يتعاملن مع الإناث (وإن كان هذا الفارق لم يظهر لدى الطالبات). وقد يعزى هذا إلى أن الذكور، لاعتبارات اجتماعية معينة، يتعاملون مع الإناث على هذا النحو اعتقادا منهم أنه

الأسلوب الأنسب (فمنازعة النساء في الحصول على شيء معين، أو التعبير عن مشاعر الاستياء نحوهن، وخاصة الزميلات، أمور لا تحبها التقاليد)، ومن ثم يبدو أنهم أقل توكيدا، وقد ذكر أحد المبحوثين الرجال في دراسة أجراها المؤلف ما يتسق مع ذلك التصور حين قال: «ركبت القطار ذات مرة، ومعى تذكرتى فوجدت سيدة تحمل نفس رقم مقعدى، فغرت لذلك الإهمال من المسؤولين عن حجز المقاعد، ولكن سرعان ما تنازلت عن حقى في المقعد لأن الجالسة عليه امرأة» فى حين أن الإناث (وخاصة العاملات)، بدافع من رغبتهن فى الحفاظ على استقلاليتهن وسعيهن المتواصل لإقامة حدود فاصلة مع المتعاملين معهن، يلجأن للسلوك على نحو مرتفع للتوكيد اعتقادا منهن أنه الأسلوب الأنسب للتعامل مع الذكور.

ولا يقتصر تأثير النوع على التوكيد العام، بل إنه يمارس أثارا نوعية على المهارات والأبعاد التوكيدية الفرعية، قد تكون متباينة، بمعنى أنه قد يقلل من مهارة ويزيد من أخرى، ومما يدعم ذلك التصور، ما أشار إليه «إيسلار ومعاونوه» من أن الرجل يسلك على نحو أكثر توكيدا مع المرأة فى مواقف معينة، وأقل فى مواقف أخرى (٨٢)، ومما يلاحظ فى بعض قطاعات ثقافتنا أنه حين يكون الطرف الآخر امرأة، فقد يقلل هذا من مستوى قدرة الرجل على التعبير عن شعوره السلبي، فى حين يزداد من قدرته على التعبير الإيجابى.

وبغية تقييم تأثير نوع الطرف الآخر على الجوانب النوعية لتوكيد الفرد، وذلك فى السياق الثقافى المصرى، بصورة أكثر تفصيلا قدمنا سبعة مواقف توكيدية لأفراد عينات الدراسة الرئيسية الأربع (ن = ٨٠٠) وطلبنا منهم الإجابة عنها مرتين: الأولى حين يكون نوع الطرف الآخر مماثلا لهم، والثانية حين يكون مختلفا. فعلى سبيل المثال يكون الموقف فى المرة الأولى: تعبر لزميل من نفس جنسك عن إعجابك بفكرة قالها؟ ويصبح فى الثانية:

تعبر لزميل من الجنس الآخر عن إعجابك بفكرة قالها؟

وبناء على ذلك فإن تباين الإجابة سيعزى إلى اختلاف نوع الطرف الآخر فى الموقف، وهو ما يكشف، بالتالى، عن تأثير نوع الآخر فى الاستجابة التوكيدية للفرد. وحتى نتعامل بصورة إحصائية مُكثِّنا من التحقق من هذا الفرض قمنا بحساب متوسط الدرجة الكلية لكل عينة من العينات الفرعية الأربع للدراسة على البنود السبعة، وقارنا بين الأوسط

في حالة تماثل النوع وفي حالة تغايره باستخدام معادلة «ت»^(*) للوقوف على تأثير متغير نوع الطرف الآخر على توكيد الفرد. ويوضح الجدول التالي رقم (١٩) نتائج تلك المقارنات.

جدول رقم (١٩)

يبين المقارنة بين متوسط توكيد عينات البحث الأربع في ظل تماثل واختلاف نوع الطرف الآخر

نوع الطرف الآخر	نوع الطرف الأول				نوع الطرف الأول				نوع الطرف الأول				نوع الطرف الأول			
	متوسط	انحراف معياري	حجم العينة	عدد المقارنات	متوسط	انحراف معياري	حجم العينة	عدد المقارنات	متوسط	انحراف معياري	حجم العينة	عدد المقارنات	متوسط	انحراف معياري	حجم العينة	عدد المقارنات
متساو	٣٣,٨	٣,٩	٢٤	٢٤	٣٣,٩	٣,٤	٢٤	٢٤	٣٣,٩	٣,٤	٢٤	٢٤	٣٣,٩	٣,٤	٢٤	٢٤
متغير	٣٣,٧	٤,٩	٢٤	٢٤	٣٣,٧	٤,٢	٢٤	٢٤	٣٣,٧	٤,٢	٢٤	٢٤	٣٣,٧	٤,٢	٢٤	٢٤

يتضح من نتائج الجدول أن مستوى توكيد الفتيات لم يختلف كدالة لنوع الطرف الآخر، وأن الطلاب كانوا أقل توكيدا بوجه عام مع الإناث، وكذلك الموظفون. أما الموظفات فقد كن أكثر توكيدا مع الذكور.

وحتى نكشف عن الفروق على مستوى البنود الفرعية في حالة تماثل وتغاير النوع، ونظرا لكثرة التفاصيل في حالة المقارنة بين العينات الأربع، فقد استقر رأينا على أن تقتصر المقارنة فقط على عيّنتي الموظفين (ن = ٢٠٠) والموظفات (ن = ٢٠٠). وقد انتقينا خمسة مواقف محددة، وقارنا بين استجابة كل منهما في حالة اتفاق واختلاف نوع الآخر فيها حتى نقدم صورة حية لطبيعة تلك الآثار.

وحرى بالذكر أننا حددنا ثلاثة معدلات لصور الاستجابة التوكيدية لكل بند هي: منخفض، متوسط، مرتفع، وقمنا بحساب نسبة تكرار الاستجابة في كل فئة، وقارنا بين متوسط نسبتي العيّنتين باستخدام معادلة دلالة الفروق بين النسب، والتي يطلق عليها النسبة الجرجة للكشف عن مدى دلالة تلك النسب، عبر العيّنتين في ظل كل معدل من المعدلات الثلاثة. ويحوى الجدول التالي رقم (٢٠) النتائج المفصلة الخاصة بتلك المقارنات.

(*) T. test

[illegible]

تشير النتائج المبينة للجدول السابق إلى أن الموظفين في موقف توجيه اللوم يسلكون على نحو أكثر تأكيداً حين يكون الطرف الآخر من الذكور، في حين أنه لا توجد فروق في السلوك التوكيدي للموظفين كدالة لنوع الطرف الآخر في مثل هذا الموقف.

وفي موقف التمسك بالخصوصية فقد تكررت ذات النتيجة السابقة أيضاً، أما فيما يتعلق بموقف توجيه المدح والثناء على الآخرين فإن الموظفين كانوا أكثر تأكيداً نحو الذكور، وأقل تأكيداً مع الإناث.

ولم توجد فروق بين الموظفين والموظفات في التوكيد في مواقف إظهار الغضب، وطلب خدمة كدالة لنوع الطرف الآخر، ويلاحظ أن كلا منهما قرر قدراً منخفضاً من التوكيد في هذين الموقفين، وهو ما يلقي مزيداً من الضوء على دور المتغيرات الثقافية في تشكيل السلوك التوكيدي.

٢ - الألفة (*) بالطرف الآخر :

إن التاريخ السابق للتفاعل بين الفرد والطرف الآخر، فضلاً عن طبيعة تلك التفاعلات ذو دور هام في تحديد سلوكه مع هذا الطرف فيما بعد، ويمكن التعامل مع متغير الألفة بالآخر في ضوء عدد من الأبعاد هي :

- مدى العلاقة: حيث تمثل هذه العلاقة على متصل يبدأ بالعلاقات العميقة مثل العلاقة مع صديق، وينتهي بالعلاقات السطحية (علاقة عابرة - غريب).

- وجهة العلاقة: فهل هي علاقة إيجابية حميمة أو سلبية فيها جفاء، فقد تكون علاقة الفرد بقريب له سلبية، ويفرد علاقته به سطحية أكثر إيجابية.

- حجم التفاعل: فهل ثمة تفاعل مكثف بين الفرد والطرف الآخر أم أن معدل التفاعل منخفض، فعلى سبيل المثال قد يكون التفاعل مع الإخوة أو أحد الأصدقاء منخفضاً مقارنة بصديق آخر.

ومن المتوقع أن يسلك الفرد على نحو مرتفع التوكيد حين يكون على ألفة مرتفعة بالآخر في حين يسلك على نحو منخفض التوكيد مع الغريب. وتتسق هذه النتيجة مع ما توصل إليه هيرزن وآخرون (١١٤)، وقد ترجع هذه النتيجة إلى أن الألفة بالآخر تيسر مناخاً آمناً لممارسة السلوك التوكيدي حيث يتوقع الفرد أن يكون الآخر أكثر تسامحاً معه عندما

(*) Familiarity

يسلك على نحو مؤكد، وأن يكون أكثر تقديراً لدوافعه وتفهما لظروفه، بالإضافة إلى أنه في حالة التعامل مع غرباء فإن احتمال توقع عواقب سلبية من جراء ممارسة سلوك مرتفع التوكيد معهم يقلل من معدل صدور هذا السلوك. ولكن هذا لا يمنع أن تكون الألفة بالآخر عاملاً مساعداً - في حالات معينة - على كبح التوكيد، كأن يكون الآخر أكبر سناً، أو ذا مكانة اجتماعية مرتفعة. وقد ذكرت إحدى الفتيات في أحد البحوث التي أجراها المؤلف ما يتفق وهذا التصور حيث قالت: «عندما يوجه لى أحد الأشخاص المهقيرين كلمة، أو عبارة أشعر أن فيها جرماً لشعاعى، أو تعدياً على حريتى الشخصية، أشعر بالضيق الشديد، ولكن لا أستطيع للأصف الرد عليه».

ويشير «جامبريل» كذلك إلى أن بعض الأشخاص يشعر بالقلق حين يحاول التعبير عن نفسه مع نوى العلاقات الوطيدة في مواقف معينة. ولكن هذا القلق لا يوجد في مواقف التفاعل مع الغرباء (١٠٠). وعلى أية حال فإن النتائج قد تبدو متعارضة لأنها لم تأخذ في الحسبان بعض المتغيرات الجوهرية في السياق، والتي تعدل تأثير الألفة على التوكيد من قبيل نوع الطرف الآخر، وأهمية موقف التفاعل (٨٠).

وحتى تكشف عن دور متغير الألفة بالطرف الآخر في تحديد مستوى توكيد الفرد بصورة أكثر تفصيلاً قدمنا سبعة مواقف توكيدية، مما يتضمنه مقياس التوكيد لأفراد عينات البحث الأربع وطلبنا منهم، مثلما فعلنا في حالة متغير نوع الآخر، أن يجيبوا عن كل بند مرتين، الأولى حين تكون ألفتهم بالطرف الآخر في الموقف الذى يتضمنه البند مرتفعة (صديق) والثانية حين تكون منخفضة (غريب). وثم حسب متوسط مستوى التوكيد في الحالتين، ودلالة الفرق بينهما للكشف عن تأثير متغير الألفة بالآخر في التوكيد، ويوضح الجدول التالى رقم (٢١) نتائج تلك المقارنة.

جدول رقم (٢١)

يبين الفرق بين متوسط عينات البحث الأربع في مستوى التوكيد في ظل ألفتهم وعدم ألفتهم بالطرف الآخر في موقف التفاعل

المتغير											
موقف	٢٢,٢	٢,٣	٨,٤	...	٢٢	٢,٦	٥,١	...	٢٢,٢	٢	٥,٦
مختلفة	٢,٤	١٩,٧	٢,٤	٢٠,٦	٢,٥	٢٤	...
مركبة

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن الطالبات كن أكثر توكيدا مع الطرف الآخر حين يألّفنه، وأقل مع من ليس لهن به ألفة، وكذلك الطلاب، والموظفون، والموظفات أيضا، أي أن أفراد عينة البحث كانوا أكثر توكيدا، بشكل عام، مع من يعرفونه، وأقل مع الغرباء.

وحتى نقف على بيانات أكثر تفصيلا فيما يتصل بالمواقف النوعية التي يظهر فيها أثر متغير الألفة بالآخر أجرينا مقارنة على مستوى خمسة مواقف نوعية عن طبيعة مستوى التوكيد في حالة الألفة بالآخر أو عدمها، ويوضح الجدول التالي رقم (٢٢) نتائج تلك المقارنة.

تشير نتائج الجدول السابق إلى أنه في كل من مواقف توجيه النصيح (طلب الكف عن إلقاء القانون في الطريق)، وإظهار الغضب فإن الشخص يكون أكثر توكيدا مع من يعرفه (قريب) مقارنة بمن لا يعرفه، وقد ظهرت تلك الفروق لدى كل من عينة الذكور والإناث. وفي المقابل لم تظهر فروق في التوكيد كدالة لدى الألفة بالطرف الآخر في مواقف التعبير عن الرأي، والاستجابة للضغوط، والتعليق على الكلام الخاطئ للمتحدث.

٣ - سلطة الطرف الآخر:

تمارس سلطة الطرف الآخر دورا هاما في تحديد السلوك التوكيدي للفرد، وخاصة حين يكون الآخر ممن يتعامل معه بصورة مباشرة، ومتكررة، وقد حصل «ميناتويا وسيدلاسيك» Minaitoya & Sedlacek على نتائج تدعم هذا التصور في دراستهما على مجموعة من الأمريكيين من أصل أسبوي، حيث كانوا أقل توكيدا مع نماذج السلطة في حين كانوا أكثر توكيدا مع الأصدقاء (١٩٠)، وكذلك وجد «هولاندزورث» في أحد بحوثه أن الإناث كن منخفضات التوكيد مع رؤسائهن (١٢٠).

وبفرض أن شيوع هذا النمط من السلوك دالة لبعض المعايير السائدة التي تحت الأفراد على احترام رموز السلطة، والخضوع لهم، ويدعم هذه التصورات بعض المشاهدات، أو بعض الخبرات الخاصة، للفرد، لمواقب من لا يلتزم بتلك المعايير. ويتوقع أن تبرز هذه الظاهرة على نحو أكثر وضوحا في مجتمعنا لأسباب ثقافية واجتماعية متعددة. وثمة شواهد عديدة تسنى للمؤلف التوصل إليها في لقاءاته المتعددة بمبشرين التقى بهم مثل ما ذكرته إحدى الفتيات من أنها «حاولت الاستفسار من معلمها عن شيء لا تفهمه، فما كان منه إلا أن سخر منها، ومن جملها بالموضوع الذي تسأل فيه، فلم ترد بكلمة».

وقالت أخرى «أهانني أستاذي على عمل لم ارتكبه أمام جميع زملائي فلم افتتح فمي» بيد أن هذه النتائج قد تتغير في ظل وجود بعض المتغيرات الأخرى التي تتفاعل مع سلطة الطرف الآخر، وتعدل تأثيرها، من قبيل مستوى تعليم الفرد، ومستوى سلطته، ونوعه، ونوع الطرف الآخر أيضا، وطبيعة علاقته به.

ولإلقاء مزيد من الضوء على تأثير متغير سلطة الطرف في تحديد مستوى توكيد الفرد قدمنا سبعة مواقف للفرد يجيب عنها مرة في حالة أن يكون الآخر ذا سلطة مرتفعة، وفي المرة الثانية حين تكون سلطته منخفضة. وقارنا بين متوسط توكيد أفراد العينات الأربع في الحالتين، ويحوى الجدول التالي رقم (٢٢) نتائج تلك المقارنات.

جدول رقم (٢٢)

يبين الفرق بين متوسط توكيد أفراد عينات البحث في ظل ارتفاع مقابل انخفاض سلطة الطرف الآخر

مستوى التفاعل	سلطة الطرف الآخر				سلطة الطرف الآخر				سلطة الطرف الآخر			
	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	غير متغيرة	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	غير متغيرة	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	غير متغيرة
مرتفعة	٢٠,٨	٤,٩	٩,٥	٠,٠١	٢١,٥	٤,٥	٧,٤	٠,٠١	٢٢,٥	٤,٩	٧,٩	٠,٠١
متوسطة	٢٤,٤	٤,٢	٢٤,٢	٠,٠١	٢٤,٢	٤,٧	٢٤,٢	٠,٠١	٢٤,٢	٤,٧	٢٤,٢	٠,٠١

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن الطالبات يكن أقل توكيدا حين يكون الآخر ذا سلطة مرتفعة، والعكس صحيح، وكذلك الطلاب، والموظفات أما الموظفون فإن مستوى توكيدهم لم يختلف في ظل مستويات سلطة الآخر، ومما يلاحظ أيضا أن مستوى توكيدهم بشكل عام كان أعلى من الفئات السابقة.

واكي نقلم ملامح أكثر تفصيلا لاذك الموقف عقبتا مقارنات نوعية بين الأفراد على عدد من البنود للكشف عن طبيعة التغير في سلوك أفراد عيتى البحث من الموظفين والموظفات فقط، حين تختلف سلطة الطرف الآخر في موقف التفاعل، ويحوى الجدول التالي رقم (٢٤) نتائج هذه المقارنات.

جدول رقم (۲۴)

يبين دالة الفرق بين نسب معدلات صدور السلوك التوكيدي فيما لمستوى سلطة الطرف الآخر لدى جنسي المواطنين والمواطنات

[illegible]

تكشف نتائج الجدول السابق عن أنه في موقف التعليق على تصرفات الآخر فإن كلا من الموظفين والموظفات قرروا أنهم يصدرين هذا السلوك المؤكد بمعدل مرتفع سواء مع الرؤساء أو الزملاء، في حين أن سلوكهم كان أقل توكيدا مع الرؤساء، مقارنة بالزملاء، في موقف إظهار عدم الاتفاق. أما في موقف الاعتذار عن خدمة لا يمكن القيام بها فلم يتغير سلوك الموظفين كدالة للسلطة، في حين أن الموظفات كن أكثر توكيدا مع الزميلات مقارنة بالرؤساء. وقررت الموظفات في موقف إظهار الغضب أنهن أكثر قدرة على التعبير عن غضبهن حين يكون الآخر زميلا، والعكس غير صحيح في حالة الرؤساء، في حين لم نجد فروقا لدى الموظفين، وإن كانت إجاباتهم تشير إلى معدل مرتفع من التحكم في التعبير عن الغضب نحو الآخر بغض النظر عما إذا كان زميلا أم رئيسا.

وقبيل الانتقال إلى فئة أخرى، من محددات السلوك التوكيدي حري بنا التنويه إلى وجود متغيرات أخرى تتصل بالطرف الآخر في موقف التفاعل لم نشر إليها، ليس لأنها غير مهمة، ولكن لطبيعة الظروف التي تقتضى الاختصار على أبرز المتغيرات التي تتركز إليها البحث، ولكن هذا لا يعنى ألا نشر إليها مطلقا، بل يمكن ذكرها بصورة مختصرة لعله يتم الاهتمام بها مستقبلا من قبيل عمر الطرف الآخر في موقف التفاعل، والذي قد يمارس دورا جوهريا في السلوك التوكيدي للفرد، وفي هذا الصدد يشير «هيرزن» Hersen إلى أنه إذا حاول أحدهم أن يأخذ بورك في صف فإن الاستجابة ستتباين كدالة لعمر هذا الفرد (١١٤ : ٣٧٥) ويتوقع أن يمارس هذا المتغير دورا ملحوظا في مجتمعنا، حيث إن الثقافة تشجع احترام الأكبر سنا سواء كانوا نماذج للسلطة التنفيذية أو الاجتماعية أو العائلية.

وقد أشار أحد الباحثين في دراسة أجراها المؤلف لذلك حين قال: «إذا تخطى شخص دورى في طابور اسكت حين يكون كبير السن، وأمنعه إن كان في مثل عمومي».

وهناك أيضا متغير دوام العلاقة بالطرف الآخر، فحين يكون عمر العلاقة قصيرا، فهذا مما يشجع الفرد على أن يكون أكثر توكيدا، أو العكس، وكذلك مدى أهمية العلاقة، فإذا كان الفرد حريصا عليها مثل العلاقة مع زميل هام في العمل، أو جار مقرب فإن سلوكه التوكيدي سيختلف، إلى حد ما، عما إذا كان مجرد زميل في دورة تدريبية مؤقتة، أو رحلة سياحية عابرة.

وهناك قضايا أخرى متصلة بالتفاعل التوكيدي بين طرفين متفاوتين، أو متشابهين توكيديا وهو ذلك في تشكيل سلوكهما التوكيدي.

تري ماذا يكون عليه الحال حين يتفاعل شخص منخفض التوكيد مع نظيره توكيديا،

هل سينتج سلوك أقل توكيدا أم أن ظاهرة الانحدار ستتدخل حيث يميل توكيد كل منهما للارتقاء نحو المتوسط؟

وماذا يحدث لمستوى التوكيد حين يتفاعل اثنان مرتقعا التوكيد: هل سيحدث صدام توكيدي أم انخفاض مشترك أم ستكتب السيادة التوكيدية لأحدهما؟ وماذا سيكون عليه الموقف حين يتفاعل مرتفع ومنخفض التوكيد.

ترى من سيسهم في تغيير سلوك الآخر، أم سيظهر شكل من أشكال التوافق التوكيدي بينهما؟

نخلص من هذا إلى أن سلوك الطرف الآخر، يمارس، بشكل عام، دورا جوهريا في تحديد السلوك التوكيدي للفرد، وأن هذا الأثر قد يتغير في ظل وجود بعض المتغيرات الأخرى التي تتوسط بينهما مثل طبيعة الموقف، وأهميته، ومدى صعوبته، وإدراك تقويم الثقافة لهذا السلوك. وفيما يلي من صفحات ستحاول إلقاء مزيد من الضوء على تلك القضايا.

ثالثا: خصائص موقف التفاعل:

كما أن الإناء النحاسي يتفاعل مع ما فيه من مواد، كذلك فإن الموقف يتفاعل مع ما يجري فيه من سلوكيات توكيدية ويؤثر فيها، كما يتأثر بها أيضا، وهو ما يدعونا إلى استعراض خصائص الموقف الذي تصدر فيه السلوكيات التوكيدية، والكشف عن طبيعة تأثيرها في تحديد مستواه. ومن المفترض أن هناك مجموعة من المتغيرات المتصلة بخصائص موقف التفاعل. وهي متنوعة بدرجة كبيرة حتى أن «أرجايل» يشير إلى أن المواقف تتضمن ما بين ٦٥ - ٩٠ عنصر تحدد طبيعة السلوك التوكيدي (١٧١: ١١)، ونظرا لاستحالة التعامل مع مثل هذه الأعداد الضخمة من المتغيرات، وبما أنه يمكن تصنيفها في فئات أعم تجمع ما يتشابه منها، وحيث إنها لا تتساوى في الأهمية النسبية، ومقدار التأثير الذي تمارسه على التوكيد بالإضافة إلى أننا سنتناول بعضها في سياقات تالية، لكل هذه الأسباب سنتنخب أهمها - من وجهة نظرنا - كي نقف على الدور الذي تمارسه في تشكيل مستوى التوكيد، والتي تتمثل فيما يلي:

(أ) مناسبة التفاعل.

(ب) مستوى صعوبة الموقف.

(ج) إدراك الموقف.

(د) أهمية الموقف.

(هـ) الحضور المكثف للآخرين في الموقف.

وسننصل القول فيما يلي فى هذه الخصائص لبيان كيفية تأثيرها فى التوكيد.

(١) مناسبة التفاعل.

أوضحت نتائج الدراسات الخاصة بكيفية بدء المراهقين لتعاطى المواد النفسية المخدرة، والمؤثرة فى الأعصاب، أن المناسبة ذاتها قد تكون نقطة البداية، من قبيل الأعياد والاحتفالات والولائم والأفراح، حيث يسهل عليهم فى ظل هذه الأجواء الصاخبة. والبهيجة أن يبدؤا الرحلة الأخيرة فى حياتهم السوية، ذلك أن ضغط الموقف، والمناسبة تقلل من المقاومة التوكيدية للفرد حيث يخضع لإلحاح المحيطين به لتعاطى حتى لا يُفسد عليهم، بعزوفه عن التعاطى، بهجتهم وأنسهم. وثمة شواهد عديدة تدعم التصور القائل بأن المناسبة ذاتها تشكل عنصرا مؤثرا فى صياغة طبيعة الاستجابة التوكيدية للفرد فى الموقف، فالمرهق، على سبيل المثال، يكون أكثر قدرة على التعبير عن رأيه حين يجتمع مع أقرانه، وإن كان مخالفا لهم، ولكنه حين يذهب مع والده لزيارة مجموعة من الأقارب قد يسمع آراء مشابهة لما يختلف مع أقرانه بشأنه، ولكنه يفضل أن يلوذ بالصمت، أو حين يكون جالسا فى قاعة امتحان فإن مستوى توكيده مع أستاذه الذى يراقب تصرفاته فى لجنة الاختبار يكون أقل توكيدا مقارنة بسلوكه فى قاعة المحاضرة.

أى أن المناسبة تشكل موقفا إما أن يكون مثيرا ومشجعا لتوكيد الأفراد فيها أو مثبطا له.

(ب) مستوى صعوبة الموقف:

يرى «بروش» أن قدرة الشخص على الاستجابة المؤكدة قد تتباين كدالة لصعوبة الموقف (٢٥٨)، فطلى سبيل المثال يصدر الفرد سلوكا مؤكدا مع شخص لا يعرفه فى دار سينما يتكلم بصوت مرتفع، ذلك لأن الموقف منخفض الصعوبة، ولكن حين يرفع جاره المعروف لديه صوت المذياع ليلا فإن صعوبة الموقف تزيد، ومن ثم يقل احتمال صدور الاستجابة المؤكدة.

ومما يتسق مع هذه النتيجة أيضا ما ذكره للمؤلف أحد الطلاب الذين التقى بهم حيث قال: «إذا رفع جارى صوت الراديو وأنا أذاكر لا أقول له شيء إذا كان سيء الخلق

وغير مؤدب (أي يصبح غير مؤكد في ظل درجة مرتفعة من صعوبة الموقف) أما إذا كان مؤدبا فاطلب منه أن يخفض صوت الراديو (أي يصبح مؤكدا حين تنخفض درجة صعوبة الموقف).

وقد حاول «كولوتكين» Kolotkin تقدير صعوبة المواقف، بأن طلب من الباحثين ترتيب عدد من المواقف المستمدة من بعض مقاييس التوكيد على متصل به فئات مختلفة من الصعوبة، وقام بحساب نسبة صعوبة كل موقف تبعا للدرجات التي حصل عليها، وحوالها إلى درجات معيارية، والتي تشير لمستوى الصعوبة، فعلى سبيل المثال، موقفا مثل: شخص تعرفه سالك سؤال لا تعرف إجابته، كان درجة صعوبته (٢٢)، في حين أن موقفا مثل: قام شخص تعرفه بالتشويش عليك في جلسة علمية وأنت تتحدث وتكرر هذا أكثر من مرة؟ كانت صعوبته (٢،٣). (١٢٦)، ومن المفترض أن المواقف الصعبة ستجعل من الأيسر صدور استجابة منخفضة التوكيد، وأن المواقف السهلة ستيسر صدور استجابة مرتفعة التوكيد.

ومن المتوقع أن تسهم متغيرات متعددة في تحديد مستوى الصعوبة من قبيل مدى أهمية الطرف الآخر، وتوقع عواقب سلبية، أو إيجابية، كبيرة من جراء التصرف التوكيدي مثلما الحال في معارضة رأي لرنيس أجمع على صحته الآخرون، فضلا عن مدى ألفة الفرد بالموقف نفسه فكلما كان الموقف غير مألوف زادت صعوبته مثلما الحال فيمن يحضر مقابلة للحصول على عمل للمرة الأولى، وارتفاع مستوى خبرة ونفوذ الآخرين الحاضرين في الموقف، فالاستاذ الذي يلقي محاضرة على مجمع علمي سيكون الموقف أكثر وطأة عليه مما لو كان يلقيها على طلابه.

وهناك أمثلة متعددة في ثقافتنا تشير إلى ذلك التنوع في السلوك كنتيجة لمستوى صعوبة الموقف، فمن يذهب إلى لقاء فتاة في منزل أسرتهما لخطبتها سيكون هذا موقفا أصعب كثيرا عليه مقارنة بالذهاب لرؤيتها في منزل صديق مشترك، وهو ما يغير، بالتبعية، من طبيعة سلوكه التوكيدي حينئذ.

(ج) إدراك الموقف:

إن المعنى الذي يضفيه الفرد على الموقف يؤثر على سلوكه فيه (٨٤)، فعلى سبيل المثال حين يدرك المرحوس الذي يتلقى نصحا من رئيسه الموقف على أنه مهدد لوجوده في الموقع الذي يشغله وماسا بكرامته فقد يسلك حينئذ إما على نحو غير مؤكد، أو عدواني: أما حين يتلقى مضمونا مشابها من صديق، أو زميل، ويدرك الموقف على أنه ينطوي على

الحرص عليه، والرغبة في حمايته فإنه سيستجيب حينئذ، على نحو ودي ويظهر امتنانه وتقديره لناصره. ومن هذا المنطلق يمكننا القول بأن طبيعة إدراك الفرد للموقف ستحدد طبيعة استجابته التوكيدية فيه.

ومن زاوية أخرى فإن تعديل إدراك الفرد للموقف قد يؤدي إلى تغيير سلوكه التوكيدي، ففي إحدى الدراسات على الطلاب الذين يعانون من التوتر في تفاعلاتهم مع أقرانهم، وأبائهم، زاد الارتياح الذي شعروا به فيها، حين أعيد التقويم المعرفي لنظرتهم لتلك المواقف الاجتماعية التي كانوا يدركونها على أنها متفردة واستبدلت بإضفاء معنى محبب عليها. (١٢٩ : ٥٦٠).

وهو ما يشير أهمية الاعتماد على عملية تعديل إدراك الفرد لطبيعة المواقف التي يواجهها بوصفه عنصراً رئيسياً في إستراتيجية برامج التدريب التوكيدي.

(د) أهمية الموقف:

قد ينسى الكثير من الناس مواعيد يضرىونها لأصدقائهم للخروج للتنزه، أو التسوق، لكن القليل، بل والنادر، منهم من ينسى موعد اختبار أو مقابلة الترشيح للعمل، والسبب المباشر وراء ذلك هو مدى الشعور بأهمية الموقف بالنسبة للفرد، فالأهمية التي نضيفها على الموقف تؤثر على أسلوب تعاملنا فيه.

ومن المفترض أن هناك علاقة دالة بين أهمية الموقف والسلوك التوكيدي، ولكن هذه العلاقة ليست لها وجهة واحدة، فلا يمكننا القول بأنها إيجابية بمعنى أنه كلما كان الموقف هاماً كان التوكيد مرتفعاً، أو سلبية حيث ينخفض مستوى التوكيد كلما ازدادت أهمية الموقف، ففي بعض الحالات يتدنّى توكيد الفرد في المواقف الهامة مثلما هو الحال في مقابلة للحصول على عمل حيث يخفى اختلافه في الرأي عن الحاضرين حتى لا يتسبب هذا في فقدان فرصة العمل تلك، بيد أنه قد يجاهر بذلك الاختلاف فيما بعد.

وفي حالات أخرى قد تؤدي الأهمية البالغة للموقف إلى أن يصبح الشخص مؤكداً مثلما هو الحال في مواقف النزاع القضائي نظراً لأنه إن لم يفصح عن كل حجه فقد يخسر القضية، وقد ذكر أحد الأفراد في لقاء مع المؤلف ما يتسق مع هذا التصور حيث قال:

«إذًا رفع الجيوان صوت الراديو أثناء أدائي لعمل صعيدي كالهذاكرة أثناء

الامتحان فإننى اضطر للدخول معهم فى صراع لا يمنعهم من تعطيلى، ولو بالقوة،
أما إن لم يكن العمل الذى أؤديه هاما ساكتم غيظى واسكت».

أما فى حالة انخفاض أهمية الموقف فقد أشار العديد من الأفراد - من واقع دراسة
استطلاعية أجراها المؤلف - إلى أنه ليس من الضرورة أن يكونوا مؤكدين كما هو الحال
حين يتبقى مبلغ زهيد من المال عند المحصل من ثمن التذكرة فقد لا يطالبون به، وهو سلوك
غير مؤكد، لأن الموقف غير هام بالنسبة إليهم، وكذلك حين يتعامل معهم شخص بجفاء فى
الطريق العام، كأن يزيحهم جانبا بيديه. فهى علاقة عابرة ولا يستدعى الموقف إثارة مشكلة
لا داعى لها حين يتصرفون بصورة مؤكدة.

(هـ) الحضور المكثف لآخرين فى الموقف:

من المشاهدات المألوفة لدينا ذلك الصخب الذى يحدث مشجعو الكرة فى الاستاد
الرياضى، والشغب الذى يثلو خسارة فريقهم، أو مظاهر الفرح الهستيرى التى تعقب فوزه،
على الرغم من أن أيا منهم منفردا لن يأتى هذه التصرفات حين يشاهد نفس المباراة فى
منزله. كذلك نلاحظ أن المرء الذى قد يستمع إلى خطبة الجمعة فى الراديو لا يتأثر بها
كثيرا، بيد أنه قد تدمع عيناه حين يسمعها فى مسجد جامع به حشد كبير من البشر،
وخاصة حين يكون الخطيب مؤثرا.

أو تلك المرأة التى تكون متماسكة حين تسمع خبر موت زوج إحدى صديقاتها فى
حين تنخرط فى البكاء حين تذهب لتعزيتها، وتشهد نوبات البكاء الجماعى، أو ما يمكن
تسميته بالولائم البكائية.

تكشف هذه المشاهدات المتعددة عن دور الحضور المكثف لآخرين فى الموقف فى
تحديد طبيعة السلوك التوكيدي للفرد، فالناس لا تعبر عن مشاعرهم (كالنظم والسرور)
بتلقائية توكيدية، عادة، حين يكونون منفردين فى حين يسهل عليهم ذلك فى ظل وجود
آخرين.

ولكن قد يؤدى الحضور المكثف لآخرين، فى حالات معينة، إلى تقليص مستوى
التوكيد، كما هو الحال بالنسبة للأشخاص المنطوين الذين يعبرون عن آرائهم بدرجة أقل
توكيدا فى الحشود مقارنة بأصدقائهم المقربين. أو تلك الزوجة التى تنتقد زوجها على
انفراد، بسهولة، ولكنها تعجز، أو تحجم، عن ذلك أمام الآخرين، وهى ظاهرة شائعة فى

قطاعات كثيرة فى الثقافة المصرية والعربية، فالمرأة مؤكدة مع زوجها بدرجة أكبر خلف الأبواب، وبعيدا عن عيون الآخرين، فى حين يتبدد توكيدها حين تشرق شمس الآخرين. ولعل هذا، بالمناسبة، ما دعا البعض إلى القول بأن المرأة الريفية مهيشة الجناح، وهو استنتاج متعجل وغير دقيق لمن يلاحظ الموقف ملاحظة سطحية، ويعجز عن سبر غور تلك الثقافة، إنه مثل من يستدل على أن جسم السلحفاة صلب من الداخل مجرد أنه لمس طبقتها الخارجية.

وحين نسعى للوقوف على الأسباب المتعددة التى تكمن وراء ذلك الدور الذى يمارسه حضور الآخرين فى تحديد طبيعة الاستجابة التوكيدية سنجد العديد منها، مثل الرغبة فى تقديم صورة معينة للذات أمام الآخرين، أو تهيب رد فعلهم، أو الاحتماء بهم من العواقب السلبية للتوكيد من قبل الطرف الآخر، أو التعرض لتأثير الاستقطاب، أو الاقتداء بسلوكهم، أو أن الآخرين يشجعون الفرد على إتيان سلوكيات معينة، أو يكفونها لديه من خلال ملاحظاتهم النقدية.

بعد أن عرضنا لأهم خصائص الموقف التى تسهم فى تشكيل مستوى التوكيد لدى الفرد، رفعا وخفضا، والكيفية التى تمارس بها هذا الدور، سننتقل إلى الدائرة الأكثر اتساعا، ألا وهى خصائص الثقافة المحيطة بالمواقف التفاعلية التى يصدر فيها السلوك التوكيدى حتى نقف على طبيعة الدور الذى تؤديه فى التوكيد. وفيما يلى بيان ذلك.

رابعا - خصائص السياق الثقافى للتفاعل:

تشمل الثقافة كما يعرفها «عمار»: «الأنماط المختلفة من السلوك، والتفكير، والمعاملات، والقيم، والاتجاهات المادية، والاجتماعية، والمعنوية التى أصطلحت عليها الجماعة فى حياتها، والتى تنتقلها الأجيال المتعاقبة عن طريق الاتصال، والتفاعل الاجتماعى، لا عن طريق الوراثة البيولوجية» (١٦ : ٧٥).

والثقافة وفقا لهذا المعنى عملية متعددة المكونات تتفاعل معا وتمارس تأثيرا إجماليا على التوكيد متمثلا فى أنها مسئولة عن الفروق فى التعبير عن التوكيد عبر النوع والعرق والدين، وعن درجة تحمل السلوك المؤكد من الآخر، وإدراك ما هو مؤكد، وتشكيل السلوك التوكيدى للاقتليات، ودرجة الفهم أو سوء الفهم المتبادل للتوكيد عبر الثقافات.

ومن المفترض أن تمارس الثقافة دورها فى تشكيل مستوى التوكيد من خلال أطراف

متعددة كالأسرة، والمدرسة، والجامعة المرجعية، والنظام السياسى، والمؤسسة الدينية، وبما أن هذه المؤسسات تقوم بمهمتها فى التنشئة التوكيدية بواسطة مجموعة من الآليات فإن اهتمامنا سينصب فى الفقرات التالية على مناقشة أبرزها، والدور الذى تقوم به، كوسيط بين الثقافة والتوكيد. ويتمثل أبرز تلك الآليات فى:

(أ) التتميط الثقافى للتوكيد.

(ب) اتجاهات الثقافة نحو التوكيد.

(ج) الجزاء الثقافى للتوكيد.

(د) التنشئة التوكيدية والتدريب على التوكيد.

(هـ) وفرة النماذج التوكيدية فى الثقافة.

(أ) التتميط الثقافى للتوكيد:

تتمثل ظاهرة التتميط الثقافى فى تلك المعايير التى تضعها الثقافة للحكم على السلوك التوكيدى عبر فئاتها النوعية، فهناك معايير خاصة بالحكم على توكيد النساء والرجال، والفئات العمرية المختلفة كالأطفال، والمراهقين، والشيوخ، والزوجات، والأزواج، والرؤساء، والمروسين. وبناء على هذا التصور فقد نحكم على السلوك بأنه مؤكد إن صدر عن فئة معينة، وغير مؤكد إن صدر عن فئة أخرى تبعا لطبيعة التتميطات الثقافية لكل منها، فعلى سبيل المثال: إذا سأل رجل شرطة أحد المارة فى الطريق، حين يشتبه فيه، عن هويته، فهو سلوك مؤكد فى ضوء التتميط الثقافى ليدور رجل الشرطة، فى حين أنه إذا فعل ذلك أحد الباعة الجائلين فلن يعد هذا التصرف حينئذ ضربا من التوكيد.

ومن ثم يمكن القول بأنه يصعب فهم، والحكم على السلوك التوكيدى للفئات المتنوعة فى ثقافة ما بدون الإلمام بلك التتميطات التى تصوغها لمعايير التوكيد فيها. ومن أبرز النتائج التى تترتب على هذه المعايير الثقافية للتوكيد، بجانب تشكيل التوقعات المعيارية للسلوك التوكيدى، تحديد طبيعة الحكم على التوكيد، إما بالتحبيذ أو النفور على مستوى الثقافة العامة والنوعية، وبالتالى معدل شيوعه فيها.

وحري بالذكر أنه قد أجريت دراسات متعددة عبر ثقافية، وبين ثقافية، لدراسة الدور الذى تمارسه عملية التتميط الثقافى للتوكيد، وقد دعمت معظم نتائجها، هذا التصور، ففى دراسة عبر ثقافية عن السلوك التوكيدى فى مواقف الاستهلاك، أجريت على عينة أمريكية

وأخرى سويسرية، أدرك السويسريون أحد السلوكيات على أنه عدوان (طلب تغيير سلعة) فى حين أدركه الأمريكيون على أنه سلوك مؤكد، أى أن العوامل الثقافية أثرت فى طبيعة إدراك والحكم على السلوك التوكيدى (١٧٦). وأشار «راماناي» وآخرون» فى أحد بحوثهم إلى إن بعض مظاهر السلوك التى يراها اليهود أنها غير مؤكدة تأخذ معنى مختلف فى إطار التوقعات المعيارية الثقافية للعرب، فالثقافة العربية تجذب خصال معينة للسلوك مثل مجازاة المعايير، وطاعة الوالدين والأقربون من كبار السن، والتحكم فى الذات فى مواقف معينة، وهذه السلوكيات تتعارض مع السلوك المؤكد كما يدرك فى المجتمع الغربى، وعلى هذا فإن الافتراض النابع من هذا التراث بأن منخفضى التوكيد يتسمون بخصال مثل: الخضوع، والكف، وإنكار الذات يجب أن يؤخذ بتحفظ.

كذلك فإنه يُنظر إلى بعض السلوكيات فى الثقافة المصرية على نحو مختلف عن الثقافة الغربية مثل: الامتناع عن توجيه نقد لأحد كبار العائلة، أو كبار السن بوجه عام، والإشارة إلى محاسن الذات أمام الآخرين، والمبادأة فى التفاعل مع الجنس الآخر ، ذلك أنها تُعد سلوكيات مؤكدة فى الثقافة الغربية (٩٧) فى حين أنها ليست كذلك، بشكل عام، فى الثقافة المصرية، وفى المقابل ظهرت سلوكيات تنظم كأحد مكونات التوكيد فى العينات المصرية، ولكنها لا تعتبر جزءا منه فى الدراسات الأجنبية، مثل المسئولية الاجتماعية فى الثقافة المصرية حيث السلبية، والرغبة فى تجنب الوقوع فى المشكلات، فإن محاولة الدفاع عن الحقوق العامة تتطلب قدرا مرتقعا من التوكيد، بينما فى الخارج فإن المجتمع العام - الأكثر تقدما - يُسبغ حمايته على من يمارس هذا السلوك ؛ لذا فإن ممارسته لا تستدعى قدرا مرتقعا من التوكيد، بل قد ترتبط بعناصر أخرى.

ويتوقع فى ضوء هذا التباين التوكيدى عبر الثقافات أن نجد على مستوى الثقافة الواحدة فروقا بين ثقافات الفرعية، وكنموذج لهذه الاختلافات داخل الثقافات الفرعية فإننا قد نجد فى الثقافة المصرية أن ما يعد سلوكا مؤكداً فى الثقافة الجنوبية بالوجه القبلى (كالشار) يُنظر إليه فى الثقافة الشمالية (الوجه البحرى) على أنه عدوان، والولاء للأسرة واحترام كبارها وعدم مناقشتهم فى مسائل كثيرة قد يفهم على أنه سلوك يتجاوز التوكيد إلى العدوان فى الثقافة الأولى، ولكنه قد لا يأخذ المعنى ذاته فى الثانية.

(ب) اتجاهات الثقافة نحو التوكيد:

حين نسالك عن رأيك فيما يحيط بك من أشياء في حياتك اليومية مثل: التدين ولون البشرة والشعر والمواالح والساسة، سيكون لك، بالطبع، اتجاه ما نحوها إما بالحب أو بالكراهية أو بالحياد. ومن المفترض أن طبيعة اتجاهك سيحدد الكيفية التي ستتسلك بها نحو هذه الأشياء، فمن يحب الشعر، مثلاً، سيقتنى دواويله، ومن يكره المواالح أن يشتريها، وهكذا. والثقافة بوصفها كائن اجتماعي يحكمها ذات المنطق فهي تتبنى اتجاهها نحو كل الظواهر الموجودة داخلها، ومن بينها التوكيد، فهي إما تفضله، وبالتالي تشجع هذا النمط من السلوك داخلها، أو لا تفضله، ومن ثم تحول دون شيوعه فيها. وقد كشفت دراسات متعددة عن أن اتجاه الثقافة، إيجاباً وسلباً، نحو مهارات توكيدية معينة تسهم في تحديد معدل انتشارها فيها، فعلى سبيل المثال بينت دراسة أجريت على سلوك التقاء العميون، بوصفه سلوكاً توكيدياً، أن العرب والأمريكيين اللاتينيين يركزون نظرتهم (*) على عيون أو وجه المتحدث أما الهنود والباكستانيين، والآسيويين عموماً، فيميلون للنظر نحو الشخص وليس إلى وجهه مباشرة (١٤١).

وحصل «ايسلار» على نتيجة مفادها أن الذكور يصدرون سلوك المدح والتقدير حين يكون الطرف الآخر امرأة أكثر مما لو كان الطرف الآخر رجلاً، وتتسق هذه النتيجة مع المعايير الاجتماعية الثقافية للمجتمع الغربي التي تشجع الرجال على أن يكونوا أكثر إسرافاً في التعبير العاطفي نحو المرأة (٨٢)، وتدعم الثقافة الآسيوية التحكم في الذات في العلاقات العائلية والشخصية تدعيماً موجباً، ومن ثم فإن الأمريكيين من أصل آسيوي أكثر ارتفاعاً على هذا الجانب من الأمريكيين القوقازيين (٩١).

أما اليابانيون فيميلون لقمع الرغبة في التعبير عن المشاعر الذاتية كالغضب لأنه سيحطم التجانس الاجتماعي (١٦١)، ويعلم مديرو الشركات الغربية حين يذهبون للعالم العربي، أن الانتظار نصف ساعة بعد حلول الموعد المحدد شيئاً عادياً (أي أن الاعتراض على هذا التصرف بوصفه سلوكاً توكيدياً غير ملائم) وأن الانتقال بسرعة من الكلام الاجتماعي الودي إلى الشؤون العملية ضرباً من قلة النوق (١٠٧).

وفي فحوصه لمحتوى الثقافات حصل «بيكر Backer» على نتيجة مفادها أن الصينيين

(*) Gaze

لا يميلون للتعبير عن أنفسهم تأثراً بتعليمات كونفوشيوس القائلة بأن «من يعرف لا يتكلم، ومن يتكلم لا يعرف»، وأن الفعل المخلص هو أساس العلاقة، أما الفعل من خلال الكلمة فلا معنى له (٦٥)، وهي توجهات كما يبدو لا تحبذ الإفصاح عن المشاعر والآراء الشخصية والتي تعد مهارات توكيدية محورية.

وذكر أفراد عينة بحث أجراه مشان Chan «قوامها (١٨٣) طالباً صينياً في هونج كونج أنهم لا يعتقدون أن من حقهم مطالبة الآخرين بتغيير سلوكهم، وأن تحمل الآخر، والحرص على العلاقة معه أكثر أهمية من التوكيد (٦٤).

وفي دراسة أجراها «فوكوياما وآخرون» Fukuyama et al على مجموعة من الأمريكيين الآسيويين تبين فيها أنهم أقل قدرة على التعبير عن مشاعرهم، والتوجه بمطالب للآخرين في مكان عام، والثناء عليهم، وعدم الاتفاق مع الوالدين (١٩٠). نخلص من هذا إلى أن الثقافة تؤثر في تشكيل معتقدات الفرد، وتفضيلاته، ومحرماته التوكيدية تبعاً لإدراكه لاتجاهاتها المعلنة نحو التوكيد، أي أنه يحق لنا في ضوء هذا التصور القول بأن الفرد قد يسلك في بعض المواقف بصورة توكيدية، وفي المقابل قد يمتنع في أخرى عن التصرف على نحو مؤكد، كنتيجة لإدراكه أو توقيعه لحكم الثقافة على التوكيد في مثل هذا المواقف، فعلى سبيل المثال قد يصمت شخص مؤكد على رأي خاطئ يقوله شيخ كبير المكانة في الريف مع اعتقاده بأهمية الرد عليه، أو يمتنع عن بدء حديث مع طرف من الجنس الآخر ليس لأنه غير مؤكد بل لأنه يدرك أن الثقافة لا تحبذ مثل هذه السلوكيات.

وحتى يكتمل فهمنا لتلك العملية يعن لنا طرح ملاحظة، نعتقدها هامة، ألا وهي: بما أن اتجاه الثقافة نحو التوكيد، وإدراك الفرد لهذا الاتجاه عمليتان غير متطابقتين، فإن قدرة الفرد على الاستدلال على اتجاه، وحكم، الثقافة على السلوك التوكيدي من خلال المؤشرات والهاديات المتعددة الصادرة عنها تحدى نجاحه في الاتساق معها. وهي مهارة تحتاج إلى مزيد من البحث حول طبيعتها، وسبل تشكيلها، وكيفية تنميتها أيضاً حتى يصبح الفرد أكثر قدرة على استشعار توجهات ثقافته، ومن ثم أكثر تناغماً معها، وتعبيراً عنها.

(ج) الجزء الثقافي للتوكيد:

تضع الثقافة – كما أشرنا سلفاً – معايير للحكم على السلوك المؤكد، وغير المؤكد، وتتبنى اتجاهات إما متسامحة أو مستهجنة لأنماط سلوكية معينة، قد تكون توكيدية أو غير

توكيدية، وبطبيعة الحال لا يقف دور الثقافة عند هذا الحد، فهي لا تقف مكتوفة الأيدي أمام من يضرب بتقصيلاتها، وتحذيراتهما عرض الحائط، بل تقف منه موقفًا جزائيًا ينطوى على مكافأة من يلتزم بمعاييرها وأحكامها على السلوك، وعقاب من ينتهك تلك التقنيات. وبناء عليه فإن تلك السياسات الجزائية للثقافة تشجع على انتشار التوكيد المرتفع، أو المنخفض أيضًا، حين تكافئ من يأتيه، وتقلل منه حين تعاقب من يمارسه.

وهناك العديد من الممارسات الواقعية التي تكشف عن دور تلك السياسات في تحديد مدى شيوع التوكيد المرتفع أو المنخفض بين أفرادها، والتي تصدر عن المؤسسات المجتمعية المختلفة سواء كانت الأسرة أو المؤسسة التربوية أو الدينية أو السياسية، قديمًا وحديثًا، فعلى مستوى الأسرة، مثلاً، حين يقوم الأب بتوبيخ ابنه حين يعبر عن رفضه لبعض تصرفاته أو يبدى ملاحظة على قرار اتخذه فهو ما يجدو بالابن إلى الإحجام عن ممارسة هذا النمط من السلوك التوكيدي مستقبلاً، أما إن امتدح الأب صواب رأيه، ووعده بأخذ ملاحظاته في الحسبان فإن احتمال أن يؤكد الابن ذاته في مواقف مشابهة سيزداد، وعلى مستوى المؤسسة التربوية فإن مكافأة المدرس الطالب الذي يوجه إليه أسئلة مفيدة، متعددة، والثناء عليه أمام زملائه من شأنه أن ينمي هذه المهارة التوكيدية لديه أما نهره سيقصصها. وعلى مستوى المؤسسة السياسية فإن تصعيد كاتب يمتنع عن نقد سياسات وقرارات حكومية، تعسفية، يعد ضرباً من تشجيع السلوك غير المؤكد مما يضاعف عدد ممارسيه، وهي ظاهرة ملحوظة بجلالة في دول العالم الثالث، في حين أن تجريد كاتب مؤيد، يعبر عن أرائه المخالفة باستقلالية، من قلمه يعلم الآخرين عدم التوكيد. وقد تصبح الصورة معكوسة بمعنى أنه حين يستهجن ويعاقب السلوك غير المؤكد فإنه ينتشر كما يحدث في بعض الدول العريقة في التقدم حيث يجرم - أدبيا على الأقل - الذي امتنعوا عن نقد سياسات جائرة في عهد مضى.

(د) التنشئة التوكيدية والتدريب على التوكيد؛

من هنن هنس، فالندرية يتلوها الكفاءة، ومن ثم فإنه حين تتيج الثقافة فرصاً متكررة للفرد، سواء بصورة مقصودة أو غير مقصودة، لكي يتدرب على التوكيد فإن تلك المهارة ستنمو لديه، فالثقافة بمثابة حقل تجارب للفرد لكي يتدرب على توكيد ذاته أو يمتنع عن ذلك أيضاً.

وحين نتحدث عن عمليات التدريب غير النظامية على التوكيد فى الثقافة فإن حديثنا يجب أن يبدأ مع أول مؤسسة ينام بها تلك المهمة ألا وهى الأسرة حيث تعلم الأسرة ذات التنشئة التوكيدية أعضائها أن يؤكوا ذاتهم، وذلك بتشجيعهم على التعبير عما يريدون، وتدريبهم على التحاور فيما بينهم، والاختلاف بطريقة متحضرة، والإفصاح عن مشاعرهم الحانية، وتقديرهم وامتنانهم لما يصدر عن الآخرين من بوادر إيجابية.

وهناك شواهد عديدة نراها خارج نطاق الأسرة سواء فى المؤسسات التعليمية أو العملية تقف كشاهد على عملية التنشئة التوكيدية المجتمعية منها أننا نلاحظ أن طلاب الكليات العسكرية يكون مستوى توكيدهم أقل عند بداية التحاقهم بها مقارنة بسلوكهم قبيل التخرج، فضلا عن أن سلوكهم التوكيدى عقب فترة من العمل فى الوحدات العسكرية يزداد ثانية. وهو ما يشير إلى دور التدريب على التوكيد فى المواقف العديدة التى يواجهونها، والتى يطالبون فيها بتوجيه آخرين، والتعبير عن آرائهم بوضوح فيما يفعلونه. ومن المشاهد أيضا أن الطالبات الجامعيات يزداد مستوى توكيدهن فى السنة النهائية مقارنة بسنة الالتحاق، وقد يعزى ذلك، بالطبع، إلى عمليات الدربة المتنوعة التى يتعرضن لها أثناء دراستهن الجامعية، وما تتطوى عليه من مواقف يجب عليهن فيها مواجهة زملاء متطولين، أو التعبير عن رأى سياسى، أو الاستفسار من أستاذ عن أشياء غامضة، أو التعليق على تصرف غير مناسب.

ولكن يجب ألا يفوتنا التنويه إلى أن تلك المؤسسات قد تقوم بعملية التنشئة التوكيدية فى الاتجاه المفاير حيث تحول دون أن يصبح الأفراد مؤكدين لأنفسهم، وذلك فى حالة ما إذا كان المجتمع يحكم على التوكيد المنخفض بصورة إيجابية وعلى من شأنه.

(هـ) وفرة النماذج التوكيدية فى الثقافة:

نحن نتعلم التوكيد من المحيطين بنا كما نتعلم الطيور بناء أعشاشها.

من هذا المنطلق يمكننا القول بأن الثقافة التى تمنح بنماذج مؤكدة، حية أو تاريخية، يسهل على أبنائها تعلم السلوك التوكيدى، ففى الغرب، مثلا، حيث النماذج المؤكدة تملأ شاشات التلفزيون، وساحات المحاكم، وقاعات الدراسة، وأماكن التسوق، والنوادر الترفيهية، فإنه يسهل على الفرد فيها أن يلاحظ، ويتمثل، ويسلك بطريقة توكيدية مشابهة، مع إدخال بعض التعديلات التى تلائم ظروفه عليه. وقد ذكر، فى هذا السياق، بعض الأفراد

الذى اتقى بهم المؤلف فى جامعات مختلفة ما يدعم هذه الرؤية حيث قالت إحدى الطالبات «مع أن بيئتي الريفية تفرض على احترام آراء الغير، وعدم الدخول فى مناقشة مع الأكبر منى سنا، إلا أن الوضع أصبح مختلفا الآن حيث أصبح لى اساتذة يقولون نحن نحب الطالب الذى يختلف فى الرأى معنا» وذكر آخر: «إن توسع قراءاتى، ووجود نماذج متنوعة اطلع عليها ساعدنى على زيادة قدرتى على التعبير عن مشاعرى مثلهم».

وفى المقابل فإن الفرص المحدودة لوجود نماذج تسلك على نحو مؤكد فى المحيط الذى يتعامل مع الفرد أثناء فترة نموه، تجعل تعلم الفرد لهذا السلوك أقل احتمالا (١٣٨ : ١-٣).

ولا يقف الأمر عند مجرد مدى شيوع النماذج المؤكدة فى الثقافة، ولكن فى إدراك الفرد للعائد المترتب على سلوكهم التوكيدى أيضا، ففى دراسة أجراها «بلاكس وآخرون» على (٢٠٠) طالب وطالبة ارتبط فيها إدراك الطلبة لكل من مستوى توكيد والديهم وعواقب هذا السلوك ارتباطا إيجابيا بمستوى توكيد هؤلاء الطلبة. وأن الذين قرروا أن والديهم مرتفعى التوكيد وأنهم يكافئون على هذا السلوك، يميلون لأن يكونوا مرتفعى التوكيد أيضا. وفى المقابل فإن الذين قرروا أن والديهم يكافئون على التوكيد المنخفض، ويماقبون على التوكيد المرتفع كانوا أقل توكيدا كذلك (١٦٩).

وهو ما يلقى على كاهل المجتمع مسئولية رئيسية تهمل فى تبني سياسة معلنة، بقدر الإمكان، تولى من شأن التوكيد وتكافئ المؤكدين، من جهة، وتماقب غير المؤكدين وتستهنجن تصرفاتهم من الجهة الأخرى.

فقبل الانصراف من تلك النقطة أود أن أشير إلى زاوية هامة لهذا الموضوع تتمثل فى أننا كأمة إسلامية ننخر تاريخها، وواقعها أيضا، بنماذج توكيدية عديدة من شأن الوعى بها ومحاولة التأسى بسلوكها الإسهام فى شيوع ذلك النمط المرغوب من السلوك فى ثقافتنا، وإيس ببعيد عنا أول تلك النماذج رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم، والذى لنا فيه أسوة حسنة، حيث جاهر أمة كاملة باختلافه معها، وسيدنا أبو بكر وعمر والخليفة الراشد عمر بن عبد العزيز، والعز بن عبد السلام سلطان العلماء الذى جاهر الحكام المالك بقتواه بأنهم عبيد يجب بيعهم فى السوق ليصبح لهم الأهلية فى الحكم، وأحمد عرابى الذى أعلن للخديوى عباس على الملأ أن الله خلقنا أحرارا فلن نستعبد بعد اليوم، والشيخ العدوى عالم

الأزهر الجليل الذي رفض هدية الخديوي قائلاً بأن من يمد رجله لا يمد يده. وذلك بعد أن مر عليه الخديوي في اليوم السابق وهو يدرس لطلابه في صحن الجامع الأزهر، وكان يمد رجله، ولم يعتدل في جلسته عند مروره فأرسل له الحاكم هدية مع رسوله، ليلا، فرفضها مصحوبة بتلك المقولة التوكيدية، لأنه لو قبلها لما استطاع أن يأتي هذا السلوك المؤكد ثانية.

- محددات السلوك التوكيدي، نظرة عامة:

في أعقاب بيان الدور الذي تمارسه المتغيرات الخاصة بالفرد، والطرف الآخر، وخصائص موقف التفاعل، والسياق الثقافي المحيط في تشكيل السلوك التوكيدي للفرد، زيادة ونقصانا، يعن لنا - كتعليق ختامي - تسجيل عدد من الملاحظات حول ذلك الدور تتمثل فيما يلي:

- تشير الدراسات السابقة إلى وجود أكثر من توجه لفهم المتغيرات المحددة للتوكيد، وأن التوجه الذي يتبناه الباحث يحدد فئة المتغيرات التي يدرکہا على أنها جوهرية، ففي نموذج الكف التبادلي تركز الاهتمام على متغير القلق باعتباره ذي دور مركزي في فهم التوكيد، وفي المنحى المعرفي انصب التركيز على الجوانب المعرفية داخل الفرد وورہا في تشكيل هذا السلوك، في حين أهتم باحثو المنحى الموقفى بالثقافة وبعض المتغيرات المتصلة بخصال الطرف الآخر، وهناك توجه رابع ينادي بأن تحديد مستوى التوكيد يرجع لقرار شخصي يتخذه الفرد ذاته. فقد يسلك الفرد على نحو منخفض التوكيد، ليس لأن لديه قصور في بعض الجوانب المعرفية، بل كاختيار شخصي ينبع من معتقداته أو قيمه الدينية، أو الاهتمام الشديد بالطرف الآخر، أو لنقص الاهتمام بالموقف ككل (١٤١: ٢٥٣ - ٢٥٤).

ويمكن القول بأن هذا الاختلاف لا ينطوي على خلاف بل يعكس تعدد في زوايا الرؤية، من شأنه أن يفضي إلى نظرة متكاملة للسلوك التوكيدي ومحدداته. وإن أخذ هذه المتغيرات - مجتمعة - في الحسبان تيسر فهم هذا السلوك، في حين أن كلا منها منفردا غير كاف لتفسيره، فالشخص قد يكون منخفض التوكيد بسبب ارتفاع مستوى قلقه في فئة معينة من المواقف، ولكنه في مواقف أخرى يصبح منخفض التوكيد بسبب عناصر معرفية محددة، وفي مواقف ثالثة فإن انخفاض التوكيدي لديه قد يعزى إلى متغيرات متصلة بالسياق، أو لاعتبارات شخصية وقيمية معينة .

- هناك تأثير متبادل بين المحددات السلوك التوكيدي وأبعاده. ذلك أن الأبعاد، والمفترض أنها بمثابة المتغيرات التابعة بالنسبة للمحددات، تؤثر هي أيضا في المحددات التي ننظر إليها بوصفها المتغيرات المستقلة للأبعاد (أي التي تؤثر فيها) أي أن كلا من الأبعاد والمحددات تنتظم معا في منظومة تفاعلية من العائد المتبادل، وبكلمات أخرى تلك العلاقة التي كشف عنها الباحثون بين مفهوم الذات والتوكيد، حيث تبين أن الفرد الذي يدرك ذاته على أنه محترم من الآخرين سيسلك على نحو مرتفع التوكيد، ومن شأن هذا السلوك أن يُحسن - بدوره - مفهومه عن ذاته، أي أن ممارسة السلوك المؤكد ستؤثر على مفهومه عن ذاته وتدعمه. وفي هذا الخصوص يشير «لازاروس» إلى أن ما يفعل الفرد يقدم أساسا لمفهومه عن ذاته، فكلما دافع عن نفسه وتصرف بطريقة يحترمها، كلما زاد احترامه لنفسه، فالسلوك غير منعزل ولكنه يتفاعل مع بعضه (٨٧ : ٢٦). وفي دراسة أجراها «بارميلي» Parmely أشار إلى أن تنمية السلوك التوكيدي من خلال برامج تدريبية أدت إلى تحسن في صورة الذات لدى مجموعة من الفتيات، وحصل «ستاك وآخرون»، و«تولور وآخرون» على نتائج مشابهة (١٣ : ١٠ : ١٩٣ : ١٨٥).

ومما يجب الإشارة إليه في هذا المقام أن عالم الإحصاء السويدي الشهير «جورسيكوج Gorsekog» قد طور أسلوبا إحصائيا ينتج في فئة التحليل متعدد التغيرات كاستجابة للحاجة إلى بحث ذلك النمط من علاقات التأثير المتبادل بين فئتين من المتغيرات يُنظر إلى أحدهما بوصفها متغيرات مستقلة، والآخرى تابعة (مثل محدّدات التوكيد وأبعاده) يطلق عليه "Lisrel" (*) (٧٩)، ويقدم هذا الأسلوب إمكانيات أكبر للاقترب من دراسة الظاهرة: كما تحدث في الواقع، بدلا من أن نفرض عليها إطار مسبقا ندرسها من خلاله؛ وهو ما يؤدي إلى أن تعكس النتائج - جزئيا - ملامح هذا الإطار بقدر أكبر مما تعكس الواقع الفعلي للظاهرة

- لا تؤثر هذه المحددات في السلوك التوكيدي منفردة أو بصورة مباشرة بل تتفاعل فيما بينها وقد يعدل أحدها من تأثير الآخر على التوكيد. فعلى سبيل حوار سلبي مثل: لا أستطيع التحدث أمام الآخرين لأنني خجول، قد يتبعه توقعات سلبية (الآخرين سيسخروا مني إن فعلت هذا)، والتي تؤدي إلى سلوك منخفض التوكيد، فيما بعد (٦١ : ٥)، وفي المقابل فمن شأن توقع عواقب سلبية للسلوك المؤكد زيادة معدل العبارات الداخلية السلبية التي تكف

(*) Linear Structural Relationship

هذا السلوك (١٨٤). وقد يُعدّل متغير توقع العواقب تأثير القلق على التوكيد. ففي ظل توقع عواقب موجبة للسلوك المؤكد، فإن مستوى القلق المرتفع لن يكف الاستجابة بل قد يقلل من تأثير القلق، مثلما الحال فيمن يتأهب لدخول امتحان نهائي شفهي في كلية الطب، فنظرا لأنه يتوقع درجات عالية إن أجاب بصورة مؤكدة في الامتحان فإن قلقه المرتفع لن يكف الاستجابة التوكيدية حينئذ.

وفي دراسة أجراها المؤلف على مجموعتين كانت درجات أفراد أحدهما مرتفعة على القلق، والحوار السلبي، ومنخفضة على الحوار الإيجابي، باعتبارها تمثل الظروف المثلى لكف التوكيد تبعا لما يشير إليه تراث البحوث السابقة، أما درجات أفراد المجموعة الثانية فكانت مرتفعة على الحوار الإيجابي، ومنخفضة على القلق، والحوار السلبي، ويتوفر لها الظروف التي يفترض أنها تحث السلوك المؤكد، وقد أظهرت نتيجة المقارنة ارتفاع المجموعة الثانية على كل الأبعاد على نحو دال، مما يشير إلى إمكانية وجود آثار تفاعلية لتلك المحددات فيما بينها على التوكيد (٢٣).

وحري بالذكر أيضا أن التفاعل لا يقتصر فقط على المحددات فيما بينها بل إن المكونات النوعية للتوكيد تتفاعل فيما بينها كذلك. فعلى سبيل المثال من شأن عجز الفرد عن التعبير عن المشاعر الإيجابية أو السلبية نحو الآخرين، أن يجعله أقل قدرة على مواجهتهم، وأقل قدرة على الانخراط في أو بدء محادثة مع شخص آخر.

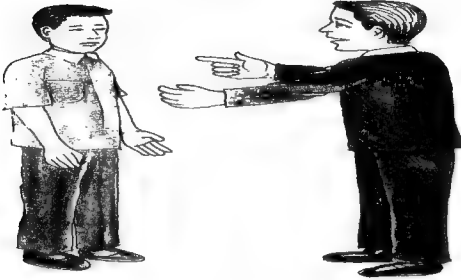
كذلك فإن تأثير تلك المحددات على أبعاد التوكيد يتباين من بعد لآخر، حيث قد تتأثر القدرة على التعبير عن المشاعر السلبية بمتغير سلطة الآخر بدرجة أكبر من القدرة على التعبير عن المشاعر الإيجابية.

وكذلك فإن البعد الواحد يتأثر على نحو مختلف بتلك المحددات، فبعد مثل التعبير عن المشاعر السلبية (الغضب - الاختلاف) قد يتأثر بالزيادة في ظل مستوى منخفض من الألفة، وبانقضاء في ظل مستوى مرتفع. وسلطة الطرف الآخر قد يؤثر سلبيا على القدرة على الاختلاف حين تكون سلطة الآخر مرتفعة وإيجابيا حين تنخفض سلطته.

بعد أن عرضنا بصورة موسعة - نسبيا - للمتغيرات التي تسهم في تشكيل السلوك التوكيدي بفئاتها المتنوعة، وهو ما يسهم في فهم الكيفية التي يتشكل بها المستوى الراهن لتوكيد الفرد، والذي قد يكون منخفضا، وفي هذه الحالة فإننا في حاجة لاستثمار معرفتنا بالعوامل المسؤولة عن ذلك بغية تنمية مستوى توكيد الفرد بما يزيد من توافقه النفسي. وستكون هذه هي مهمتنا في الفصل القادم بإذن الله.

« لن نَسعى لفعل شيء إذا اشترطنا
أن نتغلب سلفا على كل العقبات »

«سمويل جونسون» (١٤ : ٥٥)



الفصل الخامس

التدريب على السلوك التوكيدي

المحتويات

- تعريف التدريب التوكيدي
- أهداف التدريب التوكيدي
- الجمهور المستهدف لخدمات التدريب التوكيدي
- أسباب انتشار وذيوع التدريب التوكيدي
- البنية الفكرية التحتية للتدريب التوكيدي
- فنيات التدريب التوكيدي
- إعداد وتنفيذ برامج التدريب التوكيدي
- تقييم آثار برامج التدريب التوكيدي

أولاً : تعريف التدريب التوكيدي :

حين نبحث عن جوهر العلم سنجد أنه عبارة عن محاولة دؤوب للبحث عن المشكلات وفيها للتغلب عليها . أي أنه سلاح العلماء الماضي لتخفيف معاناة البشر، وتحسين حياتهم . ومن هنا فقد ابتكر علماء النفس التدريب التوكيدي^(*) بوصفه وسيلة ناجحة، نسبياً ، لمساعدة من يصعب عليهم التعبير عن مشاعرهم، والمجاهرة بآرائهم، والدفاع عن حقوقهم، ومواجهة ضغوط الآخرين لإكراههم أو إغوائهم على أن يفعلوا ما لا يرغبون، أو الامتناع عن فعل ما يرغبون .

وقد ظهر التدريب التوكيدي في الثلث الأخير من هذا القرن، وانتشر بصورة متسارعة، وبصفة خاصة في الثقافة الغربية، نظراً لتوافقه مع القيم الثقافية الحاكمة لها، انطلاقاً من الأرض الأمريكية الشمالية، تلك الأرض التي لاذ بها الباحثون عن الحرية في القرنين السابع عشر والثامن عشر تنسماً لريحها، والذين قام أحفادهم، فيما بعد، بتصدير أسلوب تدريبي يُعلَى من قيمتها، ويُعلم الناس كيفية ممارستها، فكما هو معروف فإن جوهر التوكيد أن تنصرف بحرية، وتلقائية، دونما خوف من الآخرين، أو ردود أفعالهم ما دمت لم تؤذهم ، ويعرف التدريب التوكيدي بأنه :

« مجموعة متنوعة من الأساليب والإجراءات المعرفية، والسلوكية المادفة إلى تعديل معارف، وسلوك الأفراد، وتدريبهم على التعبير عن مشاعرهم، وأفكارهم، وآرائهم، والدفاع عن حقوقهم، ومواجهة من يستغلونهم بطريقة مذللة دونما انتهاك لحقوقهم » (١٧٥ : ٢٠٢ ، ١٢٤) .

وتتنظم الأساليب المستخدمة في إطاره في فئات ثلاث هي :

- أساليب بدنية : ومنها التدريب على الاسترخاء، والتدريب على التحكم في الجوانب غير اللفظية للتوكيد .

- أساليب معرفية : مثل التدريب على الحوار الداخلي الإيجابي، وتغيير المعتقدات اللامنتطقية

(*) Assertive training

- أساليب سلوكية : من قبيل تمثيل النور، والاحتذاء، وإعادة السلوك، والتلقين، والتدعيم .
ويقوم الباحثون بمزج هذه الأساليب واستخدام بعضها، أو كلها، بما يحقق أهداف البرنامج التدريبي، ويتناسب مع احتياجات المتدرب، ومشكلاته التوكيدية المتفردة .
وقد أصبح التدريب التوكيدي وسيلة للإرشاد النفسى تستخدم مع جمهور متنوع يعانى من مشكلات متعددة، ويوجه خاص مشكلات التفاعل فى العلاقات الشخصية (٨٩) .

ثانياً : أهداف التدريب التوكيدى :

بما أن أهداف التدريب التوكيدى تختلف تبعاً لطبيعة الجمهور الراغب فى التدريب فلنا أن نتصور وجود أهداف عامة للتدريب التوكيدى مقابل أهداف نوعية تتصل بطبيعة الراغبين فيه والمستهدفين له. وسنعرض فيما يلى للأهداف العامة للتدريب التوكيدى، وعقب ذلك نقدم نماذج للأهداف النوعية التى تختص بها فئات محددة ممن يتعرضون له دون غيرها، ويتمثل أبرز أهدافه العامة فى :

١ - تقليل القلق المرتفع للفرد فى مواقف التفاعل الاجتماعى : كما هو معروف فإن القلق الزائد يكف التوكيد ؛ لذا فإن تدريب الفرد على الاسترخاء والتحكم فى مستوى قلقه إبان مواقف التفاعل مع الآخرين يساعد على زيادة توكيده، يجعله، بنوره، أكثر قدرة على الحصول على إثباتات اجتماعية وذاتية بحيث يصبح - كما يقول ريم وماسترز - « أكثر سعادة ورضا عن حياته (٢٥) .

٢ - تعريف الفرد بمفهوم التوكيد، وتمييزه عن العدوان والخضوع، وتزويده بحصيلة واسعة من الاستجابات والخبرات التوكيدية فى مواقف متنوعة، ومعاونته على أن يعرف، ويتقبل حقوقه التوكيدية، ومسئوليته تجاه الآخرين، وأن يتقبل، فى المقابل، حقوق الآخرين ومسئولياتهم التوكيدية، لأن قدرة الفرد على تحمل توكيد الآخرين تعد عنصراً جوهرياً فى حثه على التوكيد .

٣ - تعديل البنية المعرفية للفرد : وذلك بالتعرف على المعتقدات المعرفية التى تحول دون توكيد الفرد لذاته من قبيل : المعتقدات غير المنطقية التى يتبناها مثل : « إذا أصبحت مؤكداً صاحب وقفا »، والعبارات الذاتية السلبية التى يقولها لنفسه مثل « من الأفضل أن احتفظ برأىي لنفسى »، ولوم الذات على التوكيد، والتقييم السلبى لها، والخوف من التقييم

السلبى للآخرين حين يتصرف بصورة مؤكدة (٩٠)، وعقب ذلك نقوم بإحلال معتقدات منطقية بدلا منها مثل « الناس ستحتسنى بدرجة أكبر حين أصبح مؤكداً »، عبارات ذاتية إيجابية يوجهها لذاته من قبيل « قد يستفيد الآخرون من رأيي حين أعبر عنه أمامهم »، وأن يدعم ذاته على التوكيد بدلا من لومها عليه، وأن يحترمها بصورة أكبر، وأن يقيمها بشكل إيجابي، فاحترام الآخرين لنا يبدأ من احترامنا لأنفسنا، وألا يتهيب من التقييم السلبى للآخرين ما دام ليس لديهم مبررات منطقية ومقبولة لذلك.

٤ - التدريب على التلقائية سواء على المستوى الانفعالى، أو الفكرى، أو السلوكى، والتي يفصح الفرد بموجبه من مشاعره بصورة جلية، وأفكاره بسلاسة، وأن ينتقد الآخرين على نحو بناء، وبدون حدة أو عصبية، وأن يتصرف بطريقة تخلو من القلق المفرط أو الكف المبالغ فيه (١٥٤). ويدافع عن حقوقه ليحصل على ما يريد دون إيذاء الآخرين، أى أن يقول ويفعل ما يريد متى يشاء بطريقة ملائمة (١٦٠).

٥ - المبادأة : بحيث يصبح المتدرب عقب انتهاء برنامجه التدريبى قادرا على أن يمسك بزمام المبادأة فى علاقاته، وتفاعلاته الاجتماعية، كأن يبادر بتقديم نفسه لشخص يجلس بجانبه، أو يلتقى به لأول مرة، ويبدأ معه حديثاً، ويستفسر من المتحدث عن نقاط إضافية، ويوجه مسار محادثته، وينهى لقاء، أو يعتذر عن موعد لعدم ملائته له، ويدعو زميلا لزيارته فى منزله، أو للخروج معا .

٦ - الشجاعة الأدبية : والتي تتطوى على القدرة على مواجهة الآخرين، والاعتذار العلنى أمامهم عن خطأ ارتكبه فى حق أحدهم، أو التراجع عن وجهة نظر تبين عدم صحتها، والاعتراف بأنه لا يعرف شيئا معينا، والثناء على فكرة جيدة قالها أحد الزملاء، أو سلوك طيب صدر عنه، وتوجيه نقد للذات أمام الآخرين، ونقدهم أيضا، وعدم النظر إلى النقد بوصفه انتقاصا من قدره، أو قدرهم .

٧ - الصلابة النفسية : وتعنى أن يصبح الفرد قادرا على تحمل ضغوط الآخرين، والتخلص من المواقف المحرجة ببسر، ومقاومة محاولات فرض وجهات نظر معينة عليه، أو إكراهه على إتيان سلوك معين لا يرغبه، وعدم الانقياد لمحاولات الإحراج الأدبى كالذى يطلب منه على الملائ شيئا رفضه حين طلبه منه على انفراد لاعتقاده أن خجله من الآخرين سيحمله على الموافقة، وأن يرفض المطالب غير المعقولة، ولا يذعن للإلحاح .

٨ - تشجيع الفرد على الإفصاح عن هويته، والإعلان عن مواقفه، وإظهار معتقداته وممارستها، والتمسك بها، بغض النظر عن اختلافها مع المحيطين به ما دام يحترم في ذات الوقت معتقداتهم .

هذا فيما يتصل بالأهداف العامة للتدريب التوكيدي، بيد أن هناك بعض الأهداف ذات الطابع المتفرد لفئة دون غيرها، وهو ما يتطلب إما التركيز في البرنامج على مهارات بعينها، أو إضافة عناصر تدريبية بذاتها، فعلى سبيل المثال، حين ندرب الممرضات على التوكيد، فلن من أهم المهارات المطلوبة التعامل مع الشكاوى المتكررة من المرضى، والاستفسارات المفرطة، والحزم في استدعاء الطبيب للحالات الحرجة، والدفاع عن وتفسير قراراتها بالنسبة للمرضى ذوي الحالات الصعبة .

أما في حالات برامج التدريب لأبناء الأقليات فيتم التركيز على تحدى وتفنيد النظرة النمطية المتعصبة ضدهم، والتعبير عن عدم الاتفاق مع أفراد الأغلبية حول قضايا معينة بدلا من مجاراتهم والاحتفاظ بالهدوء عند سماع ألقاب سخيفة موجهة إليهم (١٢٢)، وحين ندرب مجموعة من الملهيات فإن الاهتمام سينصب على تنمية مهارة التحكم في الوقت، وتبنيه المتحدث الذى يسترسل في الحديث، وأخذ الكلمة منه وإعطائها لآخر، أو إخباره بانتهاء الوقت، أو طلب إيضاح لوجهة نظر غريبة، أو غامضة، وإظهار عدم الاتفاق معها، أو مطالبته بالحد من استخدام مصطلحات أجنبية في كلامه حتى يفهمه المشاهدون .

أما أئمة المساجد فإن بؤرة برنامجهم التدريبى يجب أن تتمحور حول تثبيت وإدارة النظر في وجوه الآخرين، وتقديم نفسه، وطلب تفسير سلوك، وتبنى وجهة نظر، والإفصاح عنها حتى لو كانت غير مالوفة ما دامت شرعية .

ثالثاً : الجمهور المستهدف لخدمات التدريب التوكيدي :

تتمثل أهمية التدريب التوكيدي في قدرته على التصدى بفعالية للمشكلات المتنوعة التى يتعامل معها، وفى تلك المزايا التى يقدمها للجمهور الذى يعانى منها بفئاته المختلفة. وسنركز في هذا السياق على هوية المستهدفين للتدريب التوكيدي، وبيان طبيعة المشكلات التى يعانون منها، والكيفية التى يستفيدون بها منه، يتضمنهم الشكل التالى رقم (٢٥).

الاجتماعية التي يشعر هؤلاء الأفراد بعدم الارتياح فيها، ويشجعهم على الاعتقاد بقدرتهم على مواجهتها مستقبلا (١٣٢) .

٢ - المتعاطون :

من المفترض أن العديد من مشكلات المدمنين تكمن في عجز الفرد منهم عن رفض الضغوط التي يمارسها الآخرون لبدء التعاطي، والتي قد تأتي في صورة دعوة مثل : هل تأخذ كوبا من البيرة معي، أو: «ألا تأتني للشراب معي في الحانة القريبة» (١٦٠)، وقد تأخذ الدعوة أشكالا أخرى كالتهديد «إذا لم تشرب فلن نجلس معنا» أو الإغابة «لا يرفض الشرب معنا سوى صفار السن» (العيال) .

كذلك قد يلجأ الفرد للتعاطي، الكحول بوجه خاص، إما هربا من مواجهة مواقف الصراع مع الآخرين، أو لتخفيف التوتر المرتفع الناشئ عن عجزه عن حل مشكلاته معهم، أو ليتمكن، حين يكون تحت تأثيرها، من التعبير بتلقائية عن مشاعره التي يقمعها في الأوقات العادية (١٥٢) .

حين نعمن النظر فيما ذكر من أسباب للتعاطي سنجد أن من أبرزها انخفاض مستوى تأكيد الفرد، بيد أن الأمر لا يقتصر على ذلك بل إنه يعد أيضا من أسباب الانتكاس بعد العلاج من الإدمان، وفي هذا الصدد فقد وجد «مارلات وجوردان» Marlatt & Gordan أن ما بين (١٦ - ٢٠ ٪) من حالات الانتكاس تعزى إلى ضعف المهارات التوكيدية، وبوجه خاص مهارة رفض مطالب غير معقولة (١٧١)، وتشير سلسلة من الدراسات التي أجريت على فئات متنوعة في المجتمع المصري إلى أن نسبة لا يستهان بها من المتعاطين بدأوا التعاطي تحت ضغط إلحاح أقرانهم (نظرا لانخفاض توكيدهم)، وأنه كلما حاولوا التوقف فشلوا في ذلك - جزئيا - بسبب ضغوط أصدقائهم، أو لتقليل التوتر الناتج عن فشلهم في مواجهة مشكلاتهم، وما دام انخفاض التوكيد يرتبط ببدء التعاطي، والانتكاس بعد العلاج أيضا، فإن التدريب على التوكيد سيزيد أولا من قدرة الفرد على مواجهة الضغوط الرامية لحثه على بدء التعاطي فضلا عن أنه سيقبل توتراته لأنه لن يكتب مشاعره، وسيعبر أولا بأول عما يتراكم في صدره منها، وبذا لن يكون في حاجة إلى اللجوء للتعاطي، وكذلك فإن تعبيره عن اختلافه مع الآخرين ومواجهة ضغوطهم وبغائه عن حقوقه ومواجهة مشكلاته لن يجعل لهروبه إلى المخدر مبررا .

وقد صمم « ميلار وزملاؤه » Miller et al برنامجا للتدريب التوكيدي لتعليم اثنين من المدمنين مهارة رفض الدعوة للشراب، وقد تضمن البرنامج عناصر متنوعة منها :

- الطلب ممن يلح في دعوته للشراب أن يكف عن ذلك .
- اقتراح بدائل أخرى عليه (صعنا نأخذ كوبا من القهوة بدلا من ذلك) .
- تغيير موضوع الحديث إلى آخر .
- بقاء العين معلقة به أثناء الحديث معه (١٦٠) .

وقد أثمر هذا البرنامج أثارا إيجابية حيث أدى إلى زيادة معدل رفض مطالب البدء في التعاطى .

٣- المكتتبون :

من المعروف أن الاكتئاب الخفيف (العصابي) من أكثر الأمراض النفسية شيوعا في كوكبنا، وبما أنه يتضمن بعض المكونات المعرفية التي تنطوى على الشعور بالعجز، والنفور من، والعزوف عن المشاركة في التفاعلات الاجتماعية (١٩٤)، فإن هذا مما يزيد احتمال فشل الفرد في مواجهة تلك النوعية من المواقف مما يولد لديه شعورا بعدم القدرة على التعامل مع مثيلاتها لاحقا، وبما أن المكتتب يخس ذاته، ويميل إلى تضخيم مخاوفه ونقاط ضعفه، فإن خوفه من تلك المواقف، وشعوره بأنه سيفشل في مواجهتها لاحقا سيتفاقم، وهو ما يوقعه في أسر دائرة من التدهور .

ومن هنا فإن التدريب التوكيدي قد يسهم في كسر تلك الدائرة الجهنمية من خلال تعديل التصورات المعرفية للمكتتب في اتجاه تقبل الفشل الجزئي، والاستفادة منه من خلال الوقوف على أخطائه وتحليلها، ومحاولة تلافيها لاحقا، كذلك فإن التدريب سيزيد من ثقته بذاته وكفاءته في مواجهة تلك المواقف، وستغنيه خبرات النجاح الفعلي، المبدئية، في تنمية شعوره بالكفاءة الذاتية، والذي سيقبل بالتالي من إحباطاته ويجعل من اليسير عليه مستقبلا مواجهة نظيراتها، أي أن التوكيد المرتفع سيقبل من روافد الاكتئاب ويجفف - جزئيا - منابعه، ويساعد الفرد على التصدي للمصادر المتبقية بكفاءة أكبر .

٤ - المقدمون على الانتحار :

يعد الانتحار من بين المشكلات الهامة في عالمنا، ويعتبر السبب رقم «١١» للموت في أمريكا حيث يموت بها «٢٢» ألفا سنويا مفتحرين، وهناك أسباب متعددة للإقدام على الانتحار منها، كما تبين في دراسة على مجننين بالبحرية الأمريكية حاولوا الانتحار أثناء الخدمة أن تلك المحاولات كانت تهيئ إما إلى تخفيف الأعباء التدريبية، أو الحصول على مزايا من قبيل دخول المستشفى أو أخذ إجازات، كما قد يعزى الانتحار إلى عدم قدرة الفرد على مواجهة المشكلات والمواقف العصيبة التي يتعرض لها، أو كما أوضحت دراسة « حاتم » Hattem التي أجراها على مجموعة من المنتحرات، إلى رفض شريك الحياة لهن، وتهديده بتركهن (١٩٤).

حين نحل بعض وقائع الانتحار في مجتمعنا من خلال متابعة، وتحليل مضمون بعض وسائل الإعلام، سنجد أن الانتحار، بشكل عام، بمثابة وسيلة للهروب من مواجهة المشكلات مثل تلك المرافقة التي تحاول الانتحار رداً على رفض أهلها تزويجها من شخص ترغبه بدلا من محاولة إقناعهم بأساليب مختلفة للنظر في الموضوع من زاوية أخرى، أو الطالب الذي يرسب في الامتحان آخر العام ويخشى مواجهة الناس، ووالديه، بذلك، فينتحر بدلا من تحليل أخطائه، والاعتراف بها، والتعهد بالتزام نهج جديد للتغلب عليها، أو الجندي الذي يعجز عن تحمل اضطهاد الضابط الذي يرأسه فينتحر بدلا من محاولة تصعيد شكواه للقيادات الأعلى.

أي أن هؤلاء كانوا في حاجة إلى وسيلة تزيد من صلابتهم الشخصية، وفعاليتهم الاجتماعية، بحيث يصبحون قادرين على إعلان مواقفهم بوضوح، ومواجهة الضغوط التي تمارس حيالهم، والدفاع عن حقوقهم، والاعتراف بخطائهم، وهى سلوكيات لن يمكنهم إصدارها بدون تمتعهم بقدر مرتفع من التوكيد. وبناء عليه فإن تنمية مهاراتهم التوكيدية من خلال التدريب التوكيدي تمكنهم من مواجهة تلك المشكلات في مهدها حتى لا تتصاعد وتؤدي إلى تلك النهاية المأساوية. فعلى سبيل المثال من يقول لرئيسه: إنك تعاملنى بطريقة غير عادلة حين يشاهد مؤشرات مادية ملموسة تشير لذلك، كأن يتخطاه في ترقية، فقد يستجيب له رئيسه: وبذا تنتهى المشكلة بعيد بدايتها توا، وحتى إن لم ينصفه في حينه، أو عاقبه عقابا بسيطا، فإنه سيحسب حسابه قبل أن يتخطى حقوقه ثانية، أما من يصمت إزاء

مثل هذه الأوضاع، فقد يفكر، بعد حين، فى النقل من العمل، وإن فشل ففى الانتقال من الحياة برمتها .

وحىى بالذكر أن اهتمامنا بضرورة التدريب التوكيدى لا ينصب فى هذا المقام على المنتحر لأنه يكون قد قضى نحبه، ولكن على من يشرع فيه وتفشل محاولته، أو من يفكر فيه مستقبلا، حيث ندعوه لأن يفكر فى توكيد ذاته بدلا من التفكير فى الانتحار، لأنه سيتعلم من التدريب التوكيدى أن أفضل أسلوب للتعامل مع مشكلاته، هو اقتحامها، وبذا يسهم التدريب فى تخفيف حدة تلك المشكلة، وتهميش حجمها على مسرح المجتمع، إلى الحد الأدنى، ولا يغيب عن بالنا أننا مجتمع مسلم يظل الله فيه، بصورة غير معهودة، عقوبة المنتحر الذى ينظر إليه بوصفه متمردا على إرادته سبحانه وتعالى.

٥ - النساء :

النساء فى أطوارهن المختلفة فى حاجة إلى التوكيد المرتفع لأداء أدوارهن المتعددة. فالمرأة العاملة فى حاجة للدفاع عن حقوقها، وكيانها، وقيمتها، وكرامتها إبان تعاملها مع تلك الأعداد المتزايدة من الرجال - الزملاء - الذين قد يشتط أحدهم، ويتحرش بها جنسيا، تلميحا فتصريحا، فى حالة عدم توكيدها لذاتها، أما إن أوقفت هؤلاء الملمحين عند حدهم فقد تنجو من تلك التحرشات، وحتى لو تحوات إلى فعل صريح تستطيع أن تقضح على الملاء القائمين بها، وفى المقابل يُمكنها توكيدها المرتفع من التصدى لمحاولات التمييز التى قد تمارس ضدها، وإجبار الآخرين على أن يعاملوها كزميلة، وليس كائتى .

والمرأة العانس، وهى فئة يتسع للأسف عدد أفرادها شيئا فشيئا فى مجتمعنا لأسباب كثيرة لا مجال للخوض فى تفاصيلها فى مقامنا هذا، فى حاجة إلى مخالاب توكيدية تنب عنها محاولات الاستقطاب وفرض الحماية، مدفوعة الأجر عادة، من قبل الآخرين الذين ينظرون إليها بوصفها مطمعا أو واقعة سائفة .

والمرأة التى تسير فى الطريق العام، أو تستقل حافلة عامة، هى فى حاجة للتوكيد حتى تصون حرمة جسدها، ولا تقع فريسة لمن يظن أنها ستخجل من فضحه علنا حتى لا تلفت الأنظار لها، ففى هذا تشهير بها، مع أن موقفها التوكيدى الذى تعلن فيه رفضها لهذه المحاولات اللادمية شرف لها فى كل الأحوال، فأن ينظر الناس إليها كمدافعة عن حقها أفضل من أن تنتظر لنفسها نظرة احتقار .

والزوجة في حاجة لتوكيد ذاتها مع زوجها حتى يكون لها القدرة على إدارة حياتها الزوجية اليومية من قبيل المشاركة في اتخاذ قرار، أو تنفيذ قرار غير ملائم اتخذه، أو لفت نظره إلى عدم ملاءمة تصرف معين صدر عنه، أو أن تمدح سلوكا لطيفا لزوجها، أو تنثني على قرار صائب، وفي المجال العاطفي تستطيع إقامة علاقة جنسية مشبعة معه، والتي، كما هو معروف، لا تحدث إلا حينما يحصل كل طرف على ما يريد وقتما يريد، وأن يستمتعا معا بتلك العلاقة، لا أن يستمتع هو بها، وتسعد هي فقط - على حد قول « كير » Keer - لأنه يفعل ذلك (١٣٧)، ففي حالات عديدة تشكو زوجات من هذا الجانب قائلا: كيف أخبر زوجي أنني أريده؟، فهذا يزيد من توافقي الجنسي معه، وفي المقابل كيف أخبره أنني غير مستعدة الآن؟ بدلا من الاعتذار بأشياء غير حقيقية كالصداع واختلاق أكانيب (٦٣)، من هذا المنطلق فإن التدريب التوكيدي يُدرب المرأة على أن تصرح برغباتها الجنسية لزوجها في التوقيت الذي ترغبه، ولا تخل من ذلك، وبالكيفية التي تريد، وأن تستخدم الالفاظ والأوضاع الجنسية - الطبيعية - المثيرة لها ولزوجها أثناء تلك العملية مما يثرى العلاقة الزوجية (١٣٧).

والأم في حاجة لتوكيد ذاتها مع أبنائها حتى تتمكن من وضع الفلسفة التي تتبناها لتربيتهم موضع التنفيذ، حيث تنتقد التصرف السيئ لأي منهم، أو تنثني على ما يصدر عنهم من سلوكيات محببة أمام الآخرين حتى تدعم تلك التوجهات لديهم، ومن شأن التوكيد المرتفع أيضا أن يزيد من قدرتها على عدم الانسياق إلى النصائح التي قد تحاول بعض جاراتها من الأمهات السابقات فرضها عليها لتصبح مبادئ حاكمة في تربية أبنائها، بل أنها قد تلفت نظرهم أيضا، إلى أنها تفضل مبادئ أخرى تعتقد أنها الأفضل في تربيتهم.

٦- المسنون :

نظرا لما تتسم به مرحلة الشيخوخة من شعور بالعجز، والضعف البدني، وتزايد معدل الاعتماد على الآخرين، وفقدان الصداقات نظراً لوفاة الأقران، أو شريك الحياة، والتقاعد عن العمل، والإحساس بتناقص القيمة الاجتماعية؛ لذا فمن المفترض أن تمارس هذه التغيرات أثارا سلبية بدرجة أكبر على المسن، وخاصة في حالة انخفاض مستوى توكيده، ومن ثم فإن تعرضه لبرامج التدريب التوكيدي سيُمكنه في حالة استفادته منها، من الشكوى من مظاهر التجاهل وسوء الخُمة التي قد يتعرض لها. وحرى بالذكر أن هناك أسلوبا في

التدريب التوكيدي يعنى بالتدريب على توجيه الشكوى بصورة ترفع من احتمال الاستجابة لها يطلق عليه «**وضوح الهدف**»^(*) كذلك فإن التدريب التوكيدي يساعد على المبادأة بإقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين لتعويض صداقاته التي يفقدها، بموت المقرين منه، أو على الأقل توسيع شبكة علاقاته الاجتماعية، غير الحميمة، ومما يفيد في هذا المجال التدريب على الإفصاح، وتلقائية انسياب المعلومات إبان اللقاء مع أشخاص جدد، والذي يجعله أكثر اقتراباً من الآخرين. ونظراً لأنه في حاجة إلى المزيد من العون من الآخرين فإن التدريب على طلب خدمة من آخر، والذي يعد عنصراً أساسياً في التدريب التوكيدي، سيسير عليه تلك المهمة أيضاً (٧١) .

٧ - الأطفال :

على الرغم من أن الأطفال هم أكثر فئات المجتمع عدداً، وأهمية أيضاً، إلا أنهم أضعفها وأكثرها عرضة للإساءة، سواء من قبل الراشدين أو أقرانهم، والتي تتمثل في الاعتداء البدني والاستغلال في أعمال غير قانونية، والاعتداءات الجنسية، ويعتبر التدريب التوكيدي وسيلة ضرورية لحماية من أن يكونوا ضحايا لمثل تلك الاعتداءات، وذلك بتعريفهم، مثلاً، ما معنى أن يتحرش بهم أحد الراشدين جنسياً، لأن البعض منهم يعتقد أن الملابس من الأكبر سناً أحد أشكال الاهتمام والعطف عليهم فهم ينظرون إلى هؤلاء كوالديهم، وبعد أن يتعرف الطفل على، ويميز محاولات التحرش الجنسي به، يجب أن يتمرن على اتخاذ موقف رافض وحازم تجاهها حتى لا يتعمد الآخر فيها، ويمكنهم التدريب التوكيدي أيضاً من وقف سخرية الآخرين منهم، وبصفة خاصة أقرانهم، وإجبارهم على التعامل معهم بصورة محترمة، وجنبهم، كذلك، أن يكونوا عنوانين نظراً لتعلمهم التمييز بين التوكيد لحماية حقوق الفرد، والعنوان الذي يعنى انتهاك حقوق الآخرين .

٨ - الطلاب :

تشير الملاحظات الميدانية إلى شيوع انخفاض التوكيد لدى الطلاب وخاصة في المراحل الدراسية - قبل الجامعية - وبشكل خاص لدى الطالبات، ففي دراسة أجراها عبد الستار إبراهيم على (٢٠٠) طالب وطالبة جامعية وجد أن لدى حوالي (٥٢ ٪) منهم

(*) Goal clarity

قصورا في توكيد ذاتهم، وقدرا منخفضا من الثقة بالنفس في مواقف التفاعل الاجتماعي (٢٠ : ٩٠) ومن شأن انخفاض التوكيد أن يؤدي إلى العديد من المشكلات ذات الطابع السلوكي في المؤسسات التعليمية (١٦٨)، سواء بين التلميذ وزملائه الذين قد يعتنون عليه، ويسخرون منه وهو عاجز عن إيقافهم عند حدهم نظرا لانخفاض توكيده، أو مع مدرسيه حيث يصعب عليه التحاور معهم، والاستفسار منهم عما لا يفهمه، أو الإجابة عن أسئلة يطرحونها عليه لأنه يخشى من الوقوف والتحدث أمام بقية زملاء، أو مع النظم المدرسية حيث يجد من العسير عليه المشاركة في الأنشطة المتنوعة التي تتيحها المدرسة مثل الخطابة، أو الخدمة الذاتية، أو جماعات ونوادي العلوم، وهو ما يقلل من احتمالات نجاح العملية التعليمية، بوجه عام، ومن إمكانية تطوير قدراته، ومع أنه يتوقع أن تبرز هذه المشكلات بدرجة أكبر في المراحل التعليمية المبكرة إلا أنها قد تستمر حتى المراحل الجامعية، وهو ما يبرز حجم المشكلة، فعلى سبيل المثال تبين في بحث أجرى على عينة من طلاب جامعة القاهرة عددهم (٢٩٨٧) طالبا وطالبة أن أهم المشكلات الدراسية والعلمية التي يواجهونها - وخاصة طلاب الفرق الأولى- تتمثل في : تشويش بعض الزملاء عليهم أثناء المحاضرة، وعجزهم عن مواجهتهم (نظرا لانخفاض توكيدهم) والشعور بالوحدة، والخجل، وصعوبة التعبير عن الأفكار والمشاعر أمام الآخرين، والارتباك عند الحديث مع زميل من الجنس الآخر (٣١)، وهو ما يبرز بجلاء الدور المحوري لانخفاض التوكيد في نشأة تلك الصعوبات التي يسهل التغلب عليها بالتدريب على توكيد الذات، الذي يستخدم بشكل موسع ليساعد هؤلاء الطلاب على تحسين نوعية التفاعل مع تلك الأطراف على نحو ييسر عليه بدء حديث مع المعلم، وتقديم عرض لموضوع يكلفه به أمام بقية الزملاء، وطلب تفسير، وتقديم تعليق، وعرض ملخص، وفيما يتصل بعلاقته بزملاء الفصل فإن التوكيد يشجعه على مواجهة زميل مشاغب، وطلب مساعدة، وإظهار الامتتان على خدمة قدمها زميل، أو الثناء على زميل أجاب إجابة صحيحة (١٣٣ : ٢٣٦) وبالنسبة لطلاب الجامعة فالنموذج ضروري لأطراف عديدة منهم مثل المغتربين وبالذات في الصفوف الأولى، الذين يلتحقون بإحدى المدن الجامعية، أو يعيشون مع زملاء خارجها، حيث يتعاملون بصورة مكثفة مع أعداد كبيرة من الزملاء الذين قد تختلف عاداتهم عن الفرد، وهو ما يتطلب أن يعبر عن اختلافه معهم بصورة واضحة حتى يتجنب محاولات الاستقطاب، وفرض وجهات النظر، والأنماط المعيشية

عليه، كذلك فإن تلك الحقبة تتسم بتنامي الميول والاهتمامات الاجتماعية والسياسية، والبدء في تكوين فلسفة الحياة، وهو ما يتطلب القدرة على الإفصاح عن هذه الجوانب بشكل صريح، ومحدد للآخرين ضمانا لإقامة علاقات متكافئة، وصحية معهم .

أما بالنسبة للطالبات اللاتي قد يواجهن محاولات متكررة للتعدى على خصوصياتهن والإلحاح عليهن لإقامة علاقات صداقة معهن من قبل الجنس الآخر، قد لا يفضلنهن أو يرفضنهن، فإن توكيدهن المرتفع لنواتهن يساعدهن حينئذ على إعلان هذا الرفض دونما وجل، وإجبار الآخرين على التزام الحدود التي يضعنها أو يرتثينها لعلاقة الزمالة معهم .

٩- المديرون :

نظرا لطبيعة المتفردة لأنوار المديرين، والتي تتطلب منهم توجيه الآخرين، ووضع ضوابط لتفاعلاتهم، ورسم حدود يجب الالتزام بها إبان التعامل معهم، وتوجيه نقد لما يصدر أمامهم من سلوكيات وأفعال غير ملائمة، والإطراء على ما يروونه حسنا أيضا، وطلب استفسارات عما يشاهدونه من تصرفات أو التعليق عليها، وبالنسبة للمديرين الذين يتعاملون مع جمهور متنوع مثل مديري المدارس مثلا، فهم مطالبون بأن يكون لديهم القدرة على التعامل مع أولياء الأمور الغاضبين، والمدرسين غير المتجاوبين مع التغيير، وأزمات الطلاب، وضغوط الرؤساء الأعلى (١٨٣)، وهي مهارات تتطلب قدرا مرتفعا من التوكيد بما يساعد المدير أن يؤدي الأنوار والمهام المناطة به بنجاح، وهو ما يكشف عن طبيعة العلاقة الوثيقة بين التدريب على توكيد الذات وفعالية الإدارة ..

١٠- رجال الشرطة :

إن مهام رجال الشرطة التي تتطلب مواجهة العديد من المواقف العصيبة من قبيل التعامل مع تجمهر أو حشد جماهيري غاضب، ووجوب الالتزام بالقانون في ظل أوضاع قد يصعب التصدي لها، والعمل في ظل ضغوط وظروف شاقة، واتخاذ قرارات حاسمة، وبسرعة، وفرض النظام على المشتركين في أفعال غير قانونية دون القهر أو اللجوء لإجراءات تعسفية، ورفض وساطة قوى النفوذ، مادام ليس لهم حق في ذلك، دون إغضابهم، وتبرير تصرفات لا يستسيغها الناس التزاما بروح القانون ما دامت تهدف إلى حمايتهم في الأساس، وتحسين صورة رجال الشرطة في عيون الآخرين، وترك انطباعات إيجابية في

نفوسهم عندما يتعاملون معهم، وتقديم ذاته للآخرين في المواقف المختلفة بطريقة لا تثير عداهم .

كل هذه المهام يمكن أدائها بصورة أفضل في حالة تعرض أفراد هذه الفئة لبرامج التدريب التوكيدي التي تساعد على التمييز بين التوكيد والعنوان، وبين الحزم والقسوة، والرقابة والقهر، والالتزام والإلزام، والإذعان والخضوع، وتوضيح الرأي وفرض الرأي .

١١- أبناء الأقليات :

يساعد التدريب التوكيدي أبناء الأقليات على التحرر من التوتر الزائد، نظرا لشعورهم بالونية، ويمكنهم من التعبير عن مشاعرهم وآرائهم بثباتية، والإسهام في قضايا مجتمعهم، واندماجهم فيه مما يُحسن من تقييم أفراد الأغلبية لهم، ويقلص من تهميشهم الاجتماعي، ذلك أن الأقلية المنفتحة التي تنشئ العديد من الجسور مع الأغلبية التي تحيا في كنفها أكثر ارتياحا، وأقل معاناة نفسيا، وأفضل توافقا من التي تنهج نهجا مغايرا .

فالتوكيد يزيد من ثقة الشخص في ذاته، واحترامه لها، وكذلك من احترامه للآخرين، وهو ما يعد شرطا ضروريا للوئام الاجتماعي، ومن ثم فالأقلية المؤكدة لذاتها ستحرص على، وتتفهم بدرجة أكبر، توكيد الأغلبية لذاتها انطلاقا من الإيمان بالحقوق التوكيدية المتبادلة .

١٢- العاملون في المؤسسات التطوعية :

بما أن العمل التطوعي يعكس موقفا فكريا للفرد، وأن العجز عن إعلانه سيفرغ الخدمة التطوعية من مضمونها ؛ لذا فإن تدريب هؤلاء الأفراد توكيديا يساعدهم على إعلان مبادئهم، ومحاولة إقناع الآخرين بها، وهو ما يشجعهم على البدء في والاستمرار في تلك المساهمات، فعلى سبيل المثال من يهتم بقضية تنمية الإبداع لدى الأطفال سيسهل عليه إن كان مؤكدا لذاته، أن يبشر، ويدعو لإنشاء جمعية لرعاية الأطفال المبدعين، ويسعى للحصول على التمويل اللازم وحشد الأعضاء والكوادر اللازمة لذلك، أما إن لم يكن مؤكدا لذاته فقد تظل الفكرة الجوهريّة النافعة للمجتمع حبيسة أدراج عقله .

فضلا عن أن التوكيد يمكن الفرد من اجياز، ومواجهة الصعوبات التي تنشأ بعد شروعه في أداء هذه المهام التطوعية من قبيل سخرية البعض، أو تغامزهم به، أو عزوفهم عن نصرته، أو الرد على تلك الالسة الحداد التي يشرعونها ضده، أو تقنيده، واستبعاد

العبارات السلبيه التى تدور فى عقله إبان اللحظات العصبيه حتى لا تفت فى عضده، ويذا يحافظ على قوة نفعه لولاج هذا السبيل الخير .

١٣- المدرسون التوكيديون أنفسهم :

مع انتشار التدريب التوكيدى، وتزايد الإقبال على الاستفادة منه أصبح من الضرورى تدريب المزيد من المدرسين والمرشدين النفسيين على تطبيقه، وكجزء من متطلبات تلك العملية يجب أن يكونوا هم أنفسهم مؤكدين لنواتهم حتى يفيدوا المتدربين بصورة أفضل لأنهم سيكونون على دراية ووعى بمزاياه حينئذ (٢٠٠)، ذلك أن إدراك أهمية، وقيمة التوكيد، والشعور بشماره مثمنا لذة التصوف لن يدركها إلا من يعيشها ويعيشها، وفى ضوء هذا التصور فإن المدرب المؤكد لذاته سيكون أكثر تعاطفا، وفهما، وقدرة على التعامل مع من يريدون توكيد نواتهم، فهو متسلح بجانب التراث العلمى، والمهارات المهنية، بخبرة ذاتية، كفيلة فى حد ذاتها بتقديم المزيد من أوجه النفع للمتدرب بالإضافة إلى المعلومات النظامية التى ينقلها له ويديره عليها، وخاصة إن كان يتمتع بعقلية مبدعة تطور ما قرأه، وما تدرب عليه، فى ضوء الواقع الشخصى المتفرد الذى يواجهه هو والمتدرب أيضاً .

رابعاً : أسباب انتشار وذيوع التدريب التوكيدى :

هناك أسباب متعددة تكمن خلف انتشار برامج التدريب التوكيدى فى الثقافة الغربية بهذه الصورة الملحوظة يتصل بعضها بفعاليتها فى التخفيف من حدة المشكلات التى تصدت لمواجهتها، ويتعلق البعض الآخر بطبيعة البنية الثقافية والفكرية لتلك المجتمعات، أو بطبيعة الأوضاع الاجتماعية والسياسية السائدة فيها، وتقدم فيما يلى تصورا مبدئيا لتلك الأسباب المتمثلة فى :

١ - إسهامه فى النمو الشخصى للفرد : يقول الإمام على بن أبى طالب كرم الله وجهه: «قيمة المرء بما يحسن» وفقا لهذا التصور فإن ما جعل التدريب التوكيدى أسلوبا دائما هو تلك الفوائد التى أثمرها استخدامه، وذلك الكم المتنوع من المشكلات النفسية التى تمكن من التغلب عليها بكفاءة سواء كانت متعلقة بالفرد ذاته، أم بعلاقته مع الآخرين، فضلا عن كونه أسلوبا مبسطا يسهل فى بعض الحالات، تطبيقه ذاتيا بالاستعانة ببعض الكتب الموجهة، والتى يطلق عليها كتب المساعدة الذاتية، والتى اختزلت التوكيد

فى صورة مبادئ عامة يسهل استيعابها، والاسترشاد بها فى الممارسات اليومية. فهو عبارة عن .. أن نقول لا، ونفعل ما تحب بالطريقة التى ترغب، وتدافع عن حقوقك، وتحصل على ما تريد أينما شئت سواء فى غرفة نومك أو مكتبك (٨٧) ولقد تخطى التدريب التوكيدى، فى الثقافة الغربية، مجرد كونه مجموعة من الإجراءات السلوكية للتعامل مع بعض المشكلات النفسية، ولكنه أصبح فلسفة حياة تهدف إلى تعميق احترام الذات، وجعل الفرد أقل ميلا للومها، وأكثر سعادة فى حياته الشخصية (٧٢) .

٢ - اهتمامه بالحقوق الشخصية للإنسان : مع تنامي الاهتمام بحقوق الإنسان، وسعى المجتمعات المتحضرة الدائب إلى ضرورة ابتكار سبل ذاتية للحفاظ عليها، لا تنطوى على العدوانية، ظهر التدريب التوكيدى على الساحة كوسيلة مناسبة لتحقيق ذلك، تبنتها جماعات الأقلية الفكرية والعرقية لمواجهة محاولات الانتقاص من مكانتها، والافتئات على حقوقها، والدفاع عن مكتسباتها فضلا عن ممارسة حقها فى التعبير عن أفكارها ومبادئها، ومما تجدر الإشارة إليه أن المجتمع الغربى قد أضفى صبغة إنسانية على التدريب التوكيدى تتسق مع تلك التصورات ساعدت على تقبله حيث لم تنظر إليه كأسلوب علاجى يستخدم مع المرضى بل كأسلوب إرشادى لتقليل حدة مشكلات التفاعل فى العلاقات الشخصية التى تحدث بصورة يومية للأفراد العاديين، وقد قدم «البرتى وإيمون» فى كتابهما «حقك الكامل» منطقا جيدا لفلسفة التوكيد تتفق مع هذا المنظور، وتجعله أكثر قبولا اجتماعيا، فالمريض أصبح متدربا، والمعالج مُيسر، والعلاقة بينهما تشبه العلاقة بين المدرس والتلميذ، ومن ثم اتسع الجمهور المستهدف لخدمات التدريب التوكيدى ليتخطى مجرد الشخصية المضطربة فى العلاقات الاجتماعية إلى المدير، والمدرس، والمرضة، ورجل الشرطة، والزوجة كل فى موقعه (٧٢) .

٣ - ظهور حركات تحرير المرأة وما أسفر عنه من دعوات تتادى بحق المرأة فى التعبير عن نفسها، وخوض تجارب سلوكية جديدة، وشغل أوار مختلفة فضلا عن تزايد الوعى بوجوب تهيئة المرأة اجتماعيا لتكون فردا نشطا وفعالا على الصعيد الاجتماعى (١٠٩) ، وهى مهام تتطلب درجة مرتفعة من توكيد الذات يمكن الوصول إليها بواسطة برامج التدريب التوكيدى، وقد صدر فى الغرب كتب متعددة موجهة للنساء، لمساعدتهن على تنمية توكيدهن بأنفسهن ذاتيا، ذات أسماء براقة لجذب

انتباههن مثل : «إنها المرأة وكدى ذاك» وأصبح التدريب وسيلة المرأة لبلوغ غاياتها الجديدة - القديمة لتغيير علاقاتها، ونمط حياتها، وفرصها الوظيفية، وإيقاف عنف زوجها، وعدم تهيب ربود أفعال الآخرين على ما تفعله (٩٠)، ومما يبرز أهمية التدريب على التوكيد في ثقافتنا، بشكل خاص، ما نلاحظه من اتساع المجال الحيوى الذى تتحرك فيه المرأة حيث خرجت من إطار البيئة المحمية (داخل المنزل) التى قد لا تشعر فيها بحاجة ماسة للتوكيد حيث يوجد فيها، عادة، من يدافع عنها إلى واقع يمزج بالصعوبات، والتحديات، والعلاقات الشائكة، والتى توكل فيه مهمة حماية نفسها إلى نفسها، ومن ثم فإن التوكيد المرتفع قد يكون إحدى وسائلها لذلك .

٤ - القيم الثقافية، والظروف السياسية، والاجتماعية السائدة، والتى يفترض أنها تسهم بدرجة ما، فى تحديد مدى تطور أسلوب أو توجه علمى معين، ومن ثم شيوعه، وبعد التدريب التوكيدى مثالا جليا على صحة هذه المقولة، فحين نبحث عن الأسس الثقافية للقيم الحاكمة للثقافة الغربية، والتى مهدت السبيل لنشأتها، وانتشاره، سنجد أن «براجماتية» ديبوى، والتى تنطوى على أن الاستجابة التى نحصل من خلالها على مزايا معينة يجب تعلمها وتكرارها، وبما أن الاستجابة التوكيدية إحدى بدائل التغلب على المواقف المشككة، والصعبة، لذا يحسن تعلمها (١٧١)، كذلك فإن حقبة الستينيات اتسمت بظهور توجهات فكرية، تحض على التمرد على السلطة، والتعبير المنفتح عن الرغبات والمعتقدات غير المألوفة، والذى تمثل على المستوى الشخصى، فى إطالة الشعر، وتجريب العقاقير، والإباحية الجنسية (١٧١)، والارتحال عن الأسرة^(٩٠) فى سن مبكرة (من ١٦ - ١٨ عاما للفتيات أو الفتيان)، للتدريب على مواجهة أعباء الحياة بصورة مستقلة، ومما ساعد على ذبوع تلك الظواهر تقبل المجتمع لبعض تلك الأوضاع، واعتراؤه بضرورة أن يفكر الفرد بصورة مستقلة، وممارسته لأساليب للتنشئة داخل الأسرة تشجع على التوكيد .

وعلى المستوى السياسى فإن المناداة بحرية التعبير عن الآراء والمواقف السياسية، والمشاركة فى صياغة توجهات الوطن، وانتخاب رموز السلطة، وتكوين الأحزاب والمنتديات الفكرية، وظهور جماعات الضغط، والتجمعات المهنية أدى إلى تنشيط السلوك التوكيدى عبر

مراحل وآليات تلك الممارسات السياسية المتنوعة. وعلى المستوى الاجتماعي فإن انتشار الجمعيات التطوعية، وتضاعف عدد المنخرطين فيها يتطلب ارتقاء مستوى توكيد أفرادها حتى يتمكنوا من إعلان مواقفهم، والسعى لوضعها موضع التطبيق، وإقناع الآخرين بها، وهو ما يسمح بازدهار التوكيد، فعلى سبيل المثال، يصبح أنصار مكافحة التمييز العنصري، أو المنادين بحرية العمل السياسي أكثر قدرة على التعبير عن آرائهم من خلال ما يشهدونه في الجماعات التي ينضوون تحت لوائها من مناقشات وممارسات .

ومما يجدر ذكره أننا أصبحنا أكثر حاجة لنشر تلك المبادئ والسلوكيات التوكيدية في ثقافتنا نظرا لما نشهده من تطورات حضارية، وظهور أوضاع مستحدثة، على المستوى السياسي والاجتماعي والاقتصادي فيها، فضلا عن أننا ننتمي لأمة مؤكدة لذاتها، ويحض دينها على ذلك .

خامساً : البنية الفكرية التحتية للتدريب التوكيدي :

تتكون البنية الفكرية التي يقوم عليها التدريب التوكيدي من ثلاثة مكونات رئيسية هي الإستراتيجيات، والمسلمات، والمبادئ، وقبل أن نعرض لهذه المفاهيم بصورة مفصلة يجب أن نوضح العلاقة بينها، فالإستراتيجية هي ذلك المخطط التصوري لما سيكون عليه البرنامج التدريبي وما يتضمنه من أساليب وإجراءات مثلما هو الحال بالنسبة للمخطط العام الذي يضعه المصممون العمرانيون لمدينة جديدة، والذي سيوضع موضع التنفيذ من خلال عمليات التشييد والبناء، أما المسلمات فهي تلك المنطلقات التي تشكل نقطة البداية لوضع تلك المخططات أو الأطر التصورية التي تعبر عن أسلوب تفكيرنا ونظرتنا للتوكيد وسبل تنميته، وبدونها لا يمكننا البدء مثلما هو الحال في التنمية الاجتماعية حيث يضع المخططون عدة مسلمات تعد بمثابة ركائز تلك العملية من قبيل أن الإنسان هو أهم ثروة، وأن تنمية قدراته العقلية والإبداعية كفيلة بتحقيق عملية التنمية. بيد أن هذه المسلمات قد لا تثبت صحتها إلا من واقع التجربة العملية، والتي تعتبر المحك الوحيد لصحتها، حيث تصعب مناقشتها على المستوى التجريدي النظري قبل تطبيقها، فقد تنجح على سبيل المثال، في تنمية القدرات العقلية والإبداعية للفرد، ولكن نظرا لعدم التركيز على الجانب الأخلاقي فقد يساء استخدام تلك القدرات بصورة تعوق التنمية مثلما هو الحال عندما يبتكر قروي ذكي طريقة لسرقة التيار الكهربائي، أو يبتكر مبدع في الحاسب الآلي طرقا لسحب أموال من البنوك بصورة

غير مشروعة، وتطبيقاً على مجال التوكيد فقد نسلم بأن السلوك التوكيدي ضروري للنجاح في العلاقات الاجتماعية يوماً، في حين أن الواقع العملي قد يشير إلى أن الحرص على التوكيد بصورة دائمة قد يسبب خسائر للفرد أكبر مما قد يجني من فوائد، وهنا يجب إعادة النظر في تلك المسألة .

أما المبادئ فهي تلك القواعد، أو السياجات، التي يجب الالتزام بها أثناء تطبيق البرنامج التدريبي للتوكيد حتى يُنجزَ بصورة ناجحة، فبدون مبادئ توجه التدريب لن تستقيم الممارسة التدريبية مثلما أنه بدون مبادئ تحكم عمليات المنافسة التجارية فستحول السوق إلى ساحة للصراع، فعلى سبيل المثال من المبادئ الحاكمة لعمليات التدريب تقديم عائد للمتدرب عند أدائه الاستجابة التوكيدية المطلوبة حتى يميل لتكرارها، ومن ثم فإن تجاهل هذا المبدأ قد يضعف من تأثير وكفاءة البرنامج، ويوضح الشكل التالي رقم (٢٦) هذه المكونات الثلاثة، والتي تشكل فيما بينها البنية الفكرية التحتية للتوكيد على النحو التالي :

ونعرض فيما يلي لكل عنصر من هذه العناصر الثلاثة السابقة بشيء من التفصيل على النحو الآتي :

(١) المسلمات التي تقوم عليها برامج التدريب التوكيدي :

تشكل المسلمات نقاط ارتكاز تنطلق منها جهود الباحثين وهم بصدد التخطيط للبرامج التدريبية ووضع إستراتيجياتها، ومن المفترض أن تتمثل أبرز المسلمات التي تشكل مع غيرها من الإستراتيجيات والمبادئ، الأسس الفكرية لبرامج التدريب التوكيدي المعاصرة في :

١ - التوكيد ليس حقا مطلقا : إن عدم النظر للتوكيد كحق مطلق عنصر هام يجب مراعاته ونحن نفكر في تصميم البرامج التدريبية على التوكيد. فعلى الرغم من أن للفرد الحق في التصرف على نحو مؤكد إلا أن هذا لا يعني أنه مطلوب دوما، ذلك أن النظر للتوكيد كحق مطلق قد يدفعه إلى الحرص على التصرف في كل المواقف بصورة مؤكدة، وهو تصور غير واقعي، وغير مطلوب، وغير فعال (١٧١:٢٤)، فعلى سبيل المثال قد يؤدي توكيد الفرد لذاته ورفضه الرضوخ لمن يطلب منه نقودا في منطقة نائية ليلا، إلى فقدان حياته ذاتها، وقد يتسبب توكيدنا المفرط حين نرفض تدخل والدينا في اختيار شريكة حياتنا إلى عقوبتهما، وهو ثمن باهظ، قد لا يفضل الكثيرون دفعه. ومن ثم يجب على المدرب أن يوضح للفرد أن الحق في التوكيد الدائم قاعدة حكمية، ومعتقد غير منطقي، لأن الفرد إذا نظر إليه كذلك فقد يعتقد أنه ملزم أن يؤكد ذاته طوال الوقت، وقد يقوده هذا الاعتقاد إلى ما يمكن تسميته «بمصاب التوكيد» والذي سيؤدي إلى أن يلوم الفرد نفسه لأنه لم يكن مؤكدا في كل موقف يواجهه (١٤٥)، ومن هنا سيصبح التوكيد وسيلة للتفويض الذاتي، والشعور المتواصل بالانشطار الداخلي بدلا من كونه وسيلة للاستقرار والتوافق النفسي .

٢ - فاعليته نسبية : كما أن التوكيد قد يعود على الفرد بالعديد من المزايا فإنه قد يتسبب أيضا في إلحاق بعض الأضرار به، ومن ثم يجب على الفرد أن يضع موازنة توكيدية، مثلما البول، تتضمن أرباحه وخسائره، ثم يتخذ قرارا بأن يؤكد نفسه أم لا في موقف معين في ضوء مؤشرات تلك الموازنة. وتبعا لهذا المنطق يجب علينا أن نوضح للمتعلم

مخاطر التوكيد، مثلما نخبره بمزاياه، فالإفراط فى التوكيد مثله مثل الإفراط فى أى شىء آخر كالطعام والشراب، قد يؤدى إلى آثار ضارة قد تقترب فى حداثتها من آثار التفريط أو التهاون التوكيدى، من قبيل إضعاف علاقته بالبعض، أو فقدان علاقات وثيقة مع البعض الآخر، والوقوع فى مشكلات متعددة على الرغم من أنه قد يفيد من بعض الزوايا شخصيا .

٣ - التوكيد مهارة قابلة للتعليم والتنمية، فنحن لا نولد بالتوكيد المنخفض مثل عيوننا الزرقاء ولكن، كما يقول « جالازى » مهارة ينفذ بها الفرد ما تعلمه (٩٤ : ٣)، ولولا افتراض هذه المسلمة لما كان هناك منطق يبرر محاولات تنمية التوكيد من خلال برامج التدريب التوكيدى، وحرى بالذكر أن التوكيد يتم اكتسابه تبعا لعدد من الآليات التى نستخدّمها بقصد، أو بنون قصد، طوال حياتنا من قبيل ملاحظة المحيطين بنا، والتى تعد وسيلة فعالة لإكساب الفرد سلوكا جديدا (١٧١)، وكذلك فإن السعى للتفاعل المكثف مع من حولنا يزيد من فرص اكتساب وتنمية وصقل المهارات التوكيدية (١٩٤)، فضلا عن محاولة تحليل أسباب إحجامنا عن توكيد ذاتنا، ومحاولة التغلب عليها .

٤ - التوكيد والعثور ~~عند~~ لا يجتمعان : ومن ثم فإن زيادة أحدهما تقلل الآخر، والعكس صحيح، وبناء على ذلك يمكننا من خلال تدريب الفرد على الاسترخاء، والذى يتحكم الفرد بموجبه فى توتره أن نجعله أكثر تهيؤا للتصرف بتوكيدية، وحين نريد أن نُقل قلقة فقد يتسنى لنا ذلك بأن نزيد من توكيده، أى أنهما طريقان يؤدىان إلى ساحة واحدة .

٥ - آثار التدريب على التوكيد تنقل للواقع اليومى للفرد : إن التدريب على التوكيد يتخطى مفعوله حوائط العمل، أو قاعة التدريب، مثلما تخترق أشعة الشمس الحواجز الزجاجية الشفافة، وهو ما يبرر القيام بعمليات التدريب، ويشجع على استمرارها، ويحدد مدى نفعها، فلو لم يحدث هذا الانتقال لما كان للتدريب قيمة، ولكن هذا الانتقال قد يكون محدودا أو عاما، ولدة قصيرة أو طويلة، ضئيلا أو شديدا. ولكنه بغض النظر عن هذه التوجهات فى طبيعة وحجم ومدى حدوثه إلا أنه يحدث .

٦ - يعتبر جزءا من منظومة القيم الثقافية : فلو لم يكن التوكيد أحد مكونات منظومة قيمية مرغوبة اجتماعيا لما كان هناك داع لتحمس الهيئات العلمية والخدمية لتصميم وتنفيذ وتطوير برامج التدريب التوكيدى، فالمجتمع لن يرحب بما لا ينفعه، وإن يحتضن ما قد

يضره، ووفقا لهذا التصور فقد انتشر التريب التوكيدي في الثقافة الغربية لأنه يلبي احتياجا جوهريا، وينمى قيمة محورية في منظومة القيم الحاكمة لعمليات التنشئة الاجتماعية فيها .

وبناء على ذلك أرى أنه من الضروري أن نوجه لأنفسنا سؤالا أساسيا في هذا السياق قوامه : هل التوكيد يعتبر قيمة مرغوبة في منظومة القيم التي تتبناها، وتشجعها، ثقافتنا العربية الإسلامية ؟

وتمثل أهمية هذا السؤال في أن الإجابة عنه ستحدد ما إذا كنا سنستمر، أو من مصلحتنا أن نستمر في هذا النهج أم لا .

وعموما فإن بمقدورنا في هذا السبيل تقديم إجابة ذاتية، بما يحمله هذا المفهوم من احتمالات عدم الصواب أو ضيق التعميم، قوامها أن التوكيد قيمة يجب تبنيها وفق ضوابطها المعتلة، في ثقافتنا، نظرا لدورها الجوهرى في تحقيق الصحة النفسية للفرد، وضبط التفاعلات الاجتماعية، والممارسات السياسية، فضلا عن أنها تعد قيمة جوهريّة في منظومة القيم التي نشأت في ظلها حضارتنا الإسلامية الشامخة .

٧ - الجوانب المعرفية تؤثر في السلوك التوكيدي : كما هو معروف فإن مهارة توكيد الذات تتضمن عناصر فكرية، وجدانية، وسلوكية، وبما أن المعتقدات والأفكار والمدرجات، وهي جوانب معرفية، تؤثر في السلوك التوكيدي، فإنه يمكننا القول بأن تغييره يتطلب التعامل مع تلك الجوانب بصورة متكاملة، ومن ثم فإن الكشف عن، والتحكم في، تلك العناصر المعرفية، والتي يتمثل بعضها في المعتقدات غير المنطقية، والحوارات الذاتية السلبية، والتي تثبط التوكيد من شأنه أن يؤدي إلى تعديله في الوجهة المرغوبة .

٨ - السلوك التوكيدي موقفي : ذلك أنه يتشكل تبعا لخصائص موقف التفاعل بما يحويه من أشخاص وأشياء، وسياق اجتماعي وثقافي وسياسي أيضا، وبناء على ذلك فهو يتصف بخاصية الإسفنجية حيث يميل للانخفاض حين يكون الموقف صعبا، ويعود إلى الارتفاع حين يصبح أقل صعوبة، وتقيد هذه الخاصية في فهم مبررات المسلمة القائلة بأن التوكيد ليس حقاً مطلقاً، فما دام التوكيد موقفياً فمن الطبيعي أن ينخفض توكيد الفرد في مواقف معينة، ومن ثم يجب ألا يثير هذا قلقه أو خوفه من أن يعجز عن توكيد

ذاته فيما بعد، أو لوم نفسه على أنه لم يكن مؤكداً بدرجة كافية، فالتغير النسبي في مستوى التوكيد خاصة مسلم بها .

٩ - قابل لأن يقيم ويدعم ذاتياً : بموجب تلك المسلمة يستطيع الفرد أن يلاحظ سلوكه التوكيدي، ويقيمه سواء من منظوره الذاتي، أو من منظور الآخرين، وأن يدرك الفرق بين هذين التقييمين، فقد يعتقد الآخرون أن التوكيد غير مفيد في حين يلمس هو فوائد متعددة له، مما يحثه على تبني تصور مفاده أن اتساقه مع ذاته أهم من اتفاقه مع الآخرين (١٩٤)، فضلاً عن أن وعيه المرتفع بجوانب ضعفه التوكيدي سيساعده على تخطيط أساليب للتغلب عليها ذاتياً، وهو ما يقدم المشروعية لتصميم برامج للتنمية الذاتية للتوكيد. ويرتبط بمسألة التقييم الذاتي للتوكيد مسألة أخرى ألا وهي : الدعم الذاتي، فالمدمعات التي يقدمها الفرد لنفسه حتى يستمر في التصرف على نحو توكيدي، رغماً عن معارضة الآخرين، تعتبر هامة في تشجيعه على أن يسلك بصورة مؤكدة .

١٠ - هناك فرق جوهري بين عدم معرفة التوكيد، والامتناع عن التوكيد، والعجز عن التوكيد: فمن لا يعرف ما هو التوكيد سيحتاج برنامجاً ذا مواصفات تختلف عن يعرف، ومن يعرف ويعجز عن التصرف بصورة مؤكدة ستباین طبيعة برنامجة عن يعرف، ولكنه لا يرغب، لأسباب مقبولة، في أن يكون مؤكداً .

وحرى بالذكر أن نشير في هذا السياق إلى أن هناك تصنيفات أخرى للبرامج التدريبية للتوكيد لكل منها أسسها، وحدودها، وكيفية، وغاياتها، فهناك برامج لتنمية الكفاءة الشخصية، وأخرى لتعلم مهارات نوعية معينة ليصبح الفرد أكثر فعالية في مجال معين، وثالثة تهدف إلى تخفيف اضطرابات نفسية بعينها (١٣٢) .

(ب) إستراتيجيات التدريب التوكيدي :

تشير الإستراتيجيات، كما نكرنا آنفاً، إلى الخطط العامة التي يضعها الباحث لإدارة عملية تنمية التوكيد، وهناك خمس إستراتيجيات كبرى لزيادة التوكيد يمكن أن تتضافر معاً، بعضها أو جميعها، لتحقيق تلك الغاية وهي :

١ - تعلم اكتساب الاستجابة (*) يفترض الباحث فى ظل هذه الإستراتيجية أنه يمكن إكساب الفرد الاستجابة التوكيدية من خلال عمليات الاقتداء، والتي يقدم فيها نماذج سواء فعلية، أم متخيلة، للمتدرب، ويلفت نظره إلى ضرورة التركيز على الجوانب اللفظية وغير اللفظية من سلوكها التوكيدى حتى يكتسبها (٧١)، وتعاظم فعالية تلك الإستراتيجية حين تكون النماذج التوكيدية غير متاحة فى المجال الحوى للفرد، أو غير موجودة فى نخبته فهو لا يعرف كيف يسلك توكيديا، ومن ثم يمكن تعليمه إستجابات توكيدية متنوعة من خلال تلك النماذج، والتي يفضل أن تتحلى بمواصفات معينة تتوافق مع طبيعة الموقف، وخصال المتدرب، وخصائص الاستجابة ذاتها حتى تصبح أكثر فعالية .

٢ - إعادة إصدار الاستجابة (***) ومن المفترض أن تتلو الإستراتيجية السابقة، فبعد أن يكتسب الفرد الاستجابات التوكيدية من النماذج المقتدى بها، والتي تعرض لها سلفا، نطلب منه إعادتها مرات عديدة حتى يُحكمها ويتمرس عليها، وذلك باستخدام أساليب مثل : تمثيل الدور، أو التسميع، أو التكرار، أو التدريب الذاتى (٧١)، وقد يحدث هذا التكرار، أو تتم هذه الممارسات، إما بصورة فعلية أو متخيلة، ويتم ذلك من خلال تجزئ الموقف إلى عناصر فرعية يتم تدريب الفرد على كل منها، ويقدم له دعم عند كل تحسين، وعقب ذلك نطلب منه تنفيذ هذه الاستجابات فى مواقف فعلية فى حياته اليومية.

٣ - إحكام الاستجابة (***) قد لا تكفى المحاولات السابقة لصدور الاستجابة على النحو المطلوب، ومن ثم يتم اللجوء إلى تدعيم الاستجابة، وتحسينها لى تصبح على المستوى المرغوب من الإتقان، وتتضمن هذه الإستراتيجية عمليتين هما :

* تقييم سلوك المتدرب وإخباره بجوانب ضعفه وقوته .

* تقديم دعم حين يستجيب الفرد لهذا التقييم، ويتقن استجابته بصورة تستوفى معها المحكات الموضوعية للتوكيد، وتقرب من سلوك النماذج المشاهدة :

(*) Response acquisition

(**) Response reproduction

(***) Response refinement

وقد يقوم المدرب أو أفراد الجماعة الآخرون بهذه المهمة، وذلك بغية تقريب الفجوة بين السلوك الحالي للفرد وسلوك النموذج، كأن يطلب المدرب من الفرد تعديل استجابته لأنها أقل توكيدا مما ينبغي بقوله « نظرات عينك كانت قصيرة أكثر مما ينبغي » أو يقدم له تعديما لفظيا لإجابته الاستجابة حيث يشير إليه قائلا « لقد كانت نبرات صوتك مناسبة تماما لسياق الاستجابة التوكيدية » (١٧٥) .

٤ - إعادة تشكيل البنية المعرفية (١٧٥) تجدر الإشارة إلى أن كل عمليات التدريب التوكيدى تتضمن شكلا من أشكال المعالجة المعرفية (١٧٥)، ومن ثم فإن هذه الإستراتيجية تركز على التعامل مع الجوانب المعرفية بوصفها موجهة للسلوك التوكيدى مثلما توجه غيره من أنواع السلوك، ومن شأن إحداث أى تغيير فيها أن يؤدى إلى تعديل السلوك التوكيدى، وحتى يحدث هذا التعديل فى الوجهة المرغوبة فإننا نوضح للمتدرب الجوانب المعرفية المعوقة للتوكيد مثل: المعتقدات غير المنطقية، والعبارات الداخلية السلبية، والإدراكات غير الواقعية لعائد التوكيد، وتدعوه لبعض تلك المعتقدات وإحلال أخرى منطقية بدلا منها، وإصدار عبارات داخلية إيجابية بمعدل أكبر من السلبية، وتبنى مدركات واقعية للكثير الإيجابية للتوكيد، على نحو يرفع من مستوى توكيده (٧١)، فضلا عن تعريفه بخصائص الاستجابة التوكيدية، وتوعيته بحقوقه التوكيدية، وتبصيره بمزايا التوكيد بحيث يصبح سلوكا مرغوبا فيه بعد أن كان غير محبب إليه .

٥ - انتقال الاستجابة (١٧٥) بعد الانتهاء من مرحلة اكتساب وإحكام الاستجابة فى سياق التدريب يصبح من الضروري، حتى يكون للتدريب فائدة عملية، أن تنتقل هذه الاستجابة وتمارس فى المواقف الفعلية التى يخبرها المتدرب فى حياته اليومية، وهنا تأتى أهمية هذه الإستراتيجية، فمن المعروف أن أهم شروط نجاح برامج تعديل السلوك تتمثل فى الحاجة إلى انتقال أثر التدريب إلى بيئة الحياة الواقعية، وحتى نتأكد من حدوث تلك العملية نحرص أثناء فترة التدريب على تكليف الفرد بواجبات منزلية من قبيل أن يؤكد ذاته فى مواقف معينة يعتمد التعرض لها فى بيئته الواقعية؛ كأن ينتصب واقفاً أمام زملاء فصله ويطلب من معلمه بصوت واضح السماح له بالخروج لكى يشرب

(٢١) Response restructuring

(٢٢) Response transfer

لأنه يشعر بعطش شديد. وأن ينتبه، ويلاحظ أثناء ذلك، سلوكه وما يقرب عليه من ردود أفعال للمعلم والملاء، وقد تغيد المفكرات الشخصية التي يدور فيها الفرد تلك المواقف، فضلا عن ملاحظاته الناتجة عن مراقبة ذاته فيها، ومن المهم في هذا السياق الاعتماد على أسلوب التدرج في التعرض للمواقف حيث يحرص الفرد على أن يؤكد ذاته في مواقف سهلة من المحتمل أن يؤدي التوكيد فيها إلى الحصول على دعم أو مكافأة قبل محاولة التصرف على نحو مؤكد في مواقف صعبة، ومثيرة لقدر من القلق، تتضائل فيها احتمالات النجاح والإثابة (١٧٥) .

(ج) المبادئ الحاكمة للتدريب التوكيدي :

بادئ ذي بدء يحسن بنا أن نفرق بين مبادئ التدريب التوكيدي، وشروطه، فالأولى تحكم الممارسات التدريبية منذ البداية حتى النهاية، ويجب الالتزام بها بين هاتين النقطتين حتى تستقيم تلك العملية وتؤتي ثمارها : أما الشروط فهي معايير يجب توافرها للبدء في البرنامج، بعضها يتصل بالمدرّب، والبعض الآخر بالمتدرب، ويتعلق البعض الثالث ببناء البرنامج، وتتابع مكوناته، وتوقيتاته وطبيعة الظروف التي يجري فيها، أي أنه يمكن القول بأن البرنامج، يجب ألا يبدأ بدون تلك الشروط، ولا يمكن أن يستمر في ظل غياب تلك المبادئ. ومما يجدر التنويه إليه أننا سنعرض لهذه الشروط بصورة أوسع إبان حديثنا عن خطوات بناء البرنامج التدريبي بوصفها خطوة أولى في هذا الإطار. أما الآن فإننا سنشرع في تعريف تلك المبادئ والتي توصف بأنها « مجموعة من القواعد المنظمة للتدريب، وهي ذات طابع فكري يصعب فهم فلسفة التدريب، أو استمراره، بدونها » وتتمثل أهم هذه المبادئ في:

١ - استبعاد كلمة يجب، وينبغي، والأحكام المطلقة بشكل عام، وبدلا منها استعمال كلمة أريد وأفضل (٢٨:٩٤) فمثل هذه الأحكام تخلق مناخا يُنبئ المعتقدات غير المنطقية التي تعوق السلوك التوكيدي، وتحول دون صدوره، يضاف إلى ذلك أنك حين نستعمل تلك الكلمات التقييمية الأمرة (يجب وينبغي) فإنك تتحدث، غالبا، بلسان المجتمع وأحكامه القيميّة، والتي تُظهر كُتَيْمٌ ووصى على الآخرين، وهو سلوك تسلطي قد يُغفّرُ الآخرين منك، أما حين تستخدم الكلمات ذات الطابع الشخصي (أريد، وأفضل) فإنك تعبر عن

احتياجاتك وتفضيلاتك الشخصية غير الملزمة للآخرين، وهو ما يهدف البرنامج لتشجيعك عليه .

٢ - لا للنصائح : بما أن التدريب التوكيدي يتضمن تحديد، والتعرف على، حقوقك، وحقوق الآخرين، فلا داعي إنني لأن يلجأ المدرب إلى تقديم نصائح تملئ على المتدربين توجهات معينة، أو تفرض عليهم التصرف بطريقة توكيدية بعينها، قد لا تكون ملائمة لهم أو لا يرغبونها، ولكن ما عليه في مثل تلك الحالة هو أن يوضح طبيعة الموقف، ويقترح الخيارات المحتملة، والمبادئ التي يجب اتباعها للتعبير عن الذات فيه لأنه لا يوجد استجابات توكيدية محددة سلفا (٩٠)، فعلى سبيل المثال لا يجب على المدرب أن يُلْقن المتدرب ما يقوله لمن يطلب منه استعارة أحد حاجياته كأن ينصحه بأن يقول : «أنا لا أحب أن أعير حاجياتي لأحد» أو «أنا أسفة فحالتها لا تسمح» . ولكن عليه أن يوضح له أن أفضل أسلوب للتعامل مع هذا الفرد يتمثل في مواجهته بطريقة صادقة ومعبرة عن موقفه، من جهة، وممزوجة بعبارة ملطفة حتى لا تخسره من الجهة الأخرى، وعليه في كل الحالات أن يحدد بنفسه، الصيغة التي سيتعامل بها فيما بعد حين يواجه مواقف مشابهة .

٣ - تقديم عائد للمتدرب يعكس مدى إتقانه للاستجابة التوكيدية ويشجعه على السير في اتجاه معين كأن يقول المدرب له : «أجد من السهل على أن أقنع ما قلت هذه المرة لأن جملتك كانت قصيرة ومحددة» (٩٠)، ويحسن أن يقدم هذا العائد مبكرا عقب أي تحسن في الأداء، ولو كان بسيطا، حتى يتزايد بمعدل أسرع (٩٤ : ٤) ، أي أن تقديم العائد ضروري وفي التوقيت المناسب أيضا . بالإضافة إلى ذلك يُفضل مساعدة الفرد على إعادة تقييم العقاقب التي يدرکہا على أنها سلبية للتوكيد، وإذا أمكن إعادة تعريفها على أنها محايدة أو إيجابية أو غير مرتبطة بالتوكيد، فهذا مما يزيد احتمال تحسن في الأداء التوكيدي (١٩٦) .

٤ - حث المتدرب على مراعاة حقوق الآخرين مثلما يريد أن تراعى حقوقه، فلاخرون الحق أن يفعلوا ما أفعله، وينظروا كما أنظر، ويرفضوا كما أرفض، ويسألوا كما أسأل (٩٤:٤)، أي يجب عليه أن يضع نفسه موضع الطرف الآخر في التفاعل ليدرك كم هو مهم أن يكون الآخر مؤكدا أيضا، وعليه أن يدرك أن توكيد الآخر لن ينتقص من الحيز المتاح لتوكيده .

٥ - إتاحة الفرصة للمتدرب لممارسة، واقتراح استجابات توكيدية بديلة، فكما هو معروف أن مشاركة الفرد وشعوره بالمساهمة النسبية في صياغة بعض مكونات البرنامج سيزيد من رغبته في المشاركة فيه، والالتزام بما يترتب عليه من واجبات ومهام وإدراك قيمة ما يبره عليه من تحسن، ولو كان طفيفا، والتمسك به .

٦ - لا اعتذار، ولا أعلامار : من الملاحظ أن غير المؤكدين يبالفون في تقديم اعتذارات عن أفعالهم بصورة مبالغ فيها، حتى إنهم يكاثرون يعتذرون للآخرين عن أخذ الأكسجين الخاص بهم في الفرقة ؛ لذا يجب التشديد على تجنب استخدام عبارة «أنا أسف» في الجماعة التدريبية، فهي مخرج لغير المؤكدين، في حالات عديدة، من القلق الاجتماعي غير المبرر، فعلى سبيل المثال « إذا جاء أحدهم متأخرا عن الجلسة تطلب منه ألا يقول شيئا قد يشعر بالذنب مثل « أنا أسف »، وإنما يقول « كان لحي شيء هام لأفعله قبل صبيحتي » دون الدخول في تفاصيل فهو ليس مطالبا بذلك، أو يقول « في المرة القادمة سأحرص على الحضور مبكرا » (٧٧) .

٧ - إخبار المقربين من الفرد بأنه يتدرب على التوكيد حتى يزداد تفهمهم سلوكه، وما يطرأ عليه من تغيرات، فضلا عن أن ذلك يشجعه على أن يطلب منهم تقييم سلوكه الجديد (٩٤)، فالمدرب لا يعمل منفردا ويجب أن يعي بالآثار المعاكسة، أو المعصدة الآتية من البيئات الخارجية التي يتعامل معها المتدرب كي يسعى للحد من الأولى، ودعم الثانية، ومن شأن هذا المبدأ المعاونة في إحداث شكل من أشكال التكامل بين هذه البيئات بصورة تعظم من الآثار الإيجابية للتوكيد .

٨ - التدرج وسيلة فعالة للتدريب على التوكيد : فالتعرض لجرعات توكيدية مرتفعة، أو مواجهة مواقف صعبة، وتدريب الفرد عليها في المرحلة الأولى، حتى في ظل ظروف آمنة تجريبيا، ليس وسيلة مفيدة لزيادة توكيده، بل إن التصرف الأفضل أن نطالبه بتحديد المواقف التي يصعب عليه توكيد ذاته فيها، وأن يرتبها ترتيبا تصاعديا من أقلها إلى أشدها صعوبة، ثم نقوم بتدريبه على توكيد ذاته في أسهلها، ونتدرج تصاعديا حتى يصل إلى أصعبها حتى نضمن نجاح تلك العملية التدريبية. ولا يغيب عن بالنا أن نجاحه في المواقف السهلة سيزوده بعائد، وإن كان قليلا، يساعده ويشجعه على توكيد ذاته بنجاح في المواقف الأصعب، أي نقدم جرعات توكيدية متناسبة مع

احتياجات، وقدرة الفرد على التحمل، وهو ما يمكن أن نسميه التطعيم بالتوكيدي وعادة ما نبدأ في هذا المدرج التوكيدي بالمواقف الدفاعية (رفض قول لا) ثم الهجومية (الاستفسار، الطلب، النقد) فالتناسل إن يسهل عليها الطلب إلا إن تدرجت على الرفض، وخبرته، وعلمت أن من حق الآخر أن يمارسه أيضا، كما لن يسهل عليهم بدء علاقة إلا إن كان بإمكانهم إنهاؤها (٥٣)، ولا يقتصر التدرج على عملية التدريب، بل هناك صورة له تتصل بالتدريب حيث يلجأ إلى، أو يفضل أن يستخدم إبان ممارساته التوكيدية مبدأ الاستجابة البسيطة الفعالة^(*) حيث يبدأ بالقدر من التوكيد الذي يحقق هدفه بأقل جهد (١٧) فحين يزعجك الآخرون أثناء حوار في ندوة يمكن أن تلتفت وتقول بصوت هادئ: «يا إخواني إلا يمكن أن نكون أكثر هدوءا» فقد تكفى هذه الاستجابة، بدلا من أن يقف المرء صائحا في غضب شديد «ما هذه الفوضى؟ ما هذا الضجيج؟ لو كان هذا المكان منضبطا ما حدث هذا» لأن هذا الانفعال الشديد قد يترك آثاره السلبية على الآخرين، وعلى الشخص نفسه (٢١ : ٣٦١)، أما إن فشلت الاستجابة البسيطة في تحقيق الهدف، فيحق للفرد أن يلجأ إلى مبدأ التعميد التوكيدي حيث يصعد من موقفه، ويستجيب بصورة أكثر توكيدا تحقيقا لمبدأ الاقتصاد في الجهد السلوكي التوكيدي، وثمة مثال ذكره أحد الباحثين للمؤلف، يتفق مع هذا التصور، حيث قال: «زارني شخص أعرفه، وأطال الجلوس وكنت مشغولا بشيء يجب أن أكمله ولا يحتمل التأجيل، ونهادني في الحديث فلجأت إلى الردود المقتضبة (١)، ثم أظهرت عدم الانتباه لما يقول (٢٠)، وفي النهاية بدأت في التثاؤب أن إظهار الرغبة في النوم» (٣) .

٩ - تشجيع المتدرب على التصرف بتوكيد داخل الجماعة وخارجها، حتى يصير التصرف بتوكيدية أسلوبا معتادا في حياته، ومالوما لديه، من خلال أداء تلك السلوكيات بصورة متكررة.

عرضنا فيما سلف من صفحات لأهم المسلمات، والاستراتيجيات، والمبادئ التي تشكل البنية التحتية الفكرية التي تقوم عليها برامج التدريب التوكيدي، والآن سنسعى

(*) Minumum effective Request

للوقوف على أهم الفنيات والأساليب المستخدمة فى تلك البرامج، والتي تيسر عملية التنمية النظامية للتوكيد .

سادساً : فنيات التدريب التوكيدى :

فى حين تختص الإستراتيجيات بتحديد الأطر العامة للتدريب فإن الفنيات تعد من العناصر الرئيسية التى توضع من خلالها تلك الاستراتيجيات موضع التنفيذ، ومما يجدر ذكره أنه يمكن توظيف أكثر من فنية فى إطار إستراتيجية معينة، فعلى سبيل المثال تستخدم فنية الاقتداء الواقعى، والمثيل، وتمثيل الدور فى إطار إستراتيجية اكتساب الاستجابة، وهذه الفنيات مستمدة من مجالات نفسية مختلفة، وبخاصة نظريات التعلم، وتعديل السلوك، والإرشاد النفسى، وعلم النفس المرضى. وعادة ما تُستخدم أكثر من فنية فى البرنامج التدريبى الواحد، وهو ما يزيد من كفاءته نظرا لأنه يتعامل حينئذ مع الاحتياجات المتنوعة للمتدرب، والجوانب المتعددة للسلوك التوكيدى المراد تنميتها، وهناك فنيات أكثر شيوعا، وملاءمة ثقافيا، وفعالية أيضا، ويوضح الشكل التالى أبرز هذه الفنيات.

١ - الاقتداء	١٠ - الإرجاء
٢ - تمثيل الدور	١١ - تطبيق الغضب
٣ - قلب الدور	١٢ - التزييف
٤ - التلقين	١٣ - التدريب على الاسترخاء
٥ - تكرار السلوك	١٤ - التوظيف التوكيدى
٦ - التدعيم	١٥ - النصيحة
٧ - إيقاف التفكير	١٦ - التقييم التوظيفى
٨ - الإصرار	١٧ - والدية
٩ - إذابة الشكوك	١٨ - المراجعات المنزلية

شكل رقم (٢٧)
يبين فنيات التدريب التوكيدى

وفيما يلي نقدم عرضاً مفصلاً، بقدر ما يسمح المجال، لكل فنية من تلك الفنيات على حدة .

١ - الاقتداء :

يعتبر الاقتداء وسيلة مساعدة للتدريب على التوكيد، وهو مستمد أساساً من نظرية التعلم الاجتماعي، ويصبح أكثر فعالية في تعليم السلوكيات الحركية، وحين يكون مصحوباً بأساليب أخرى للتدريب (١٣٣ : ١١٨)، وهناك أربع عمليات فرعية متضمنة في الاقتداء يشير إليها « باندورا » Bandura على النحو التالي :

- الانتباه : وهي العملية التي يتحدد بموجبها ماذا سيلاحظ الفرد، وبالتالي ماذا سيتعلم، وتتوقف هذه الملاحظة النشطة على عوامل كثيرة منها ما يتصل بالفرد، أو القدرة، أو السلوك المقترى به .

- الاحتفاظ : يشير إلى قدرة الفرد على الاحتفاظ بما لاحظته، ولكي تزداد كفاءة تلك العملية يجب ترميز السلوك، وتكراره عقلياً .

- إعادة إنتاج ما احتفظ به المقتدي سواء بصورة مباشرة واقعية، أو على مستوى التسميع العقلي .

- الدافعية وهي ضرورة لحد الفرد على إصدار السلوك المقترى به في مواقف لاحقة تتطلب صدوره (١٣٣ : ١٧٨ - ١٧٩) .

والاقتداء نوعان :

- **الاقتداء الواقعي** (*) يلاحظ بموجبها الفرد نماذج واقعية كالمدرّب، أو أحد الزملاء في مجموعة التدريب، أو أشخاص في حياته اليومية، أو يسمع، أو يشاهد شريط فيديو مسجلاً عليه السلوك المؤكد لأحد النماذج، ثم يكرر ما لاحظته أمام المجموعة حتى يحكم الاستجابة التوكيدية، ومن الأفضل في هذه الحالة تقديم مكافأة له حتى تميل تلك الاستجابة للتكرار. ومن الوقائع التي تسنى للمؤلف الاطلاع عليها وتشير إلى دور هذه الفنية ما ذكرته إحدى الحالات في معرض حديثها عن العوامل الكامنة وراء ارتفاع توكيدها، بأن من بينها ارتباطها بشخص يعبر عن آرائه ومشاعره دائماً، ويريد أن يكون لمن يتعامل معه رأيه الخاص.

وثمة واقعة ترائية تكشف عن الدور الجوهرى للاقتداء في اكتساب السلوكيات

(*) Covert modeling

الإيجابية بطلها الأحنف بن قيس الذي كانت العرب تضرب به المثل في الحلم، حين تقول «أحلم من الأحنف»، ويذكر هذه الواقعة ابن عبد ربه في كتابه «العقد الفريد» حيث يقول :

« قيل للأحنف ابن قيس ممن تعلمت الحلم ؟ قال: من قيس بن عاصم المنقري (القدوة)، رأيتُه قاعدا بفناء داره محتيا بحمايل سيفه يحدث قومه ؛ حتى أتى برجل مكتوف ورجل مقتول، فقليل له : هذا ابن أخيك قتل ابنك، فوالله ما حل حبوته، ولا قطع كلامه، ثم التفت إلى ابن أخيه، فقال له : يا ابن أخى أثمت بريك، ورميت نفسك بسهمك، وقتلت ابن عمك، ثم قال لابن له آخر : قم يا بني فوار أخاك، وحل كتاف ابن عمك، وسق إلى أمه مائة ناقة دية ابنها فإنها غريبة. (١ : ٢٧٧) .

وحين ننقل إلى الدراسات المعاصرة، التي تشير إلى أثر الاقتداء الواقعي في تعلم السلوك التوكيدي، سنجد العديد منها، بيد أننا سنكتفى بعرض نتائج واحدة منها فقط، وهي التي أجراها « روزوس » وتبين فيها أن المتدربات اللأني شاهدن أخريات في فيلم فيديو يتصرفن بطريقة مؤكدة أصبحت أكثر توكيدا، وأقل تأثرا بالنقد الاجتماعي، في مواقف تمثيل النور مقارنة بمن لم يشاهدنه (١٧٤) .

الاقتداء المتخيل (*) : وفيه يتخيل المتدرب شخصا آخر يسلك على نحو مؤكد في موقف معين يصعب عليه أن يؤكد ذاته فيه (١٣٣ : ١٥٥)، ومما يبرر اللجوء إلى ذلك الإجراء ما ذكره « كوتيللا » من أن الأحداث المتخيلة تتبع نفس القانون الذي تتبعه الأهداف الحية .

وما أشار إليه « ويلسون وأولاري » Wilson & O'lary من أن استخدام النماذج المتخيلة يعطى نتائج مشابهة للنتائج التي تنتج عن استخدام النماذج الحية، ولجأ المدرب إلى هذه الطريقة حين يكون من الصعب عليه الحصول على أو تقديم نماذج حية بشكل مباشر لعرضها على المتدرب (٢١ : ٢٧٢). وقد توصلت دراسات تجريبية متعددة إلى نتائج تكشف عن فعالية هذا الأسلوب مقارنة بالاقتداء الواقعي حين يستخدم في برامج التدريب التوكيدي فعلى سبيل المثال كشفت نتائج دراسة أجراها « دراوستي » أن الاقتداء سواء كان فعليا أم متخيلا يؤثر على نحو دال في التوكيد (٧٢)، وقد انسقت نتائج دراسة أجراها « كازدين » مع هذا التوجه حين تبين أن كلا من أسلوب الاقتداء التخيلي والواقعي قد أديا

(*) Covert modeling

إلى تحسين مهارات التوكيد، وأن هذا التحسن قد شمل مواقف أخرى لم يتدرب عليها الفرد من خلال عملية انتقال أثر التدريب (١٢٥) .

وحرى بالذكر أن هاتين العمليتين قد تتلوان بعضهما البعض، فالفرد حين يشاهد نموذجا واقعياً فإنه إما أن يحاكي سلوكه التوكيدي مباشرة، أو يستدمجه فى مخيلته، ويحاكيه على المستوى التخيلى فى المواقف التى تتطلب ذلك فيما بعد .

ويقترح الباحثون مجموعة من الإرشادات التى تساعد المدرب على إعداد المشاهد، سواء كانت واقعية أو مصورة، المفترض أن تُعرضَ على المتدربين ليقتنوا بها، ويتمثل أبرزها فيما يلى :

- أن تكون النماذج من نفس نوع المتدرب .
- تحديد عواقب السلوك المؤكد للنموذج، وتقديم الدعم له.
- أن تكون المشاهد قصيرة تتراوح بين ١ - ٣ دقائق .
- تجزئة المشاهد التى تحوى سلوكيات مركبة، كالتفاوض، إلى سلوكيات فرعية .
- لفت انتباه المتدرب إلى الجوانب التوكيدية المهمة فى سلوك النموذج .
- بناء نظام لمساعدة الأفراد على ترميز وتعلم الاستجابة مثل تقديم عنوان للسلوك .
- عقد مناقشات جماعية وتقديم توجيهات للأفراد، عقب مشاهدة سلوك النماذج حتى يُحسنوا الاستفادة منه (١٣٣ : ١٨٠ - ١٨٢) .
- قيام الأفراد بتمثيل أنوار مشابهة لأنوار النماذج التى شاهدوها حتى يتدربوا وينفذوا الاستجابة التوكيدية المراد تعليمهم إيها .
- وهناك العديد من المشاهد التى يمكن استخدامها فى المواقف التدريبية يقترحها الباحثون من قبيل :

- موظف أصدر عليه رئيسه أمام باقى الزملاء حكما عاما بأن أداءه غير جيد فطلب منه أن يذكر بشكل محدد حيثيات هذا الحكم .

- مواطن ذهب لكى يستخرج بطاقة شخصية وكان الموظف المختص منهمكا فى الحديث مع أحد زواره، وطلب منه العودة فى وقت آخر، فاعترض المواطن موضحاً أن وقته لا يسمح بذلك .

– فاحة تسير فى الطريق فتعقبها أحد الشبان وحاول مغازلتها فنهرته .

٢ – تمثيل الدور (*)

يعد من أكثر فنيات التدريب التوكيدى شيوعا، ويستخدم فى إطار برامج تدريبية أخرى سواء فى مجال الإدارة أو التدريب المهنى أو الإبداعى أو العسكرى أو العلاجى، وفيه يقوم المتدرب بتمثيل دور الشخص الذى يتصرف بصورة توكيدية فى موقف مصطنع يقدم له .

والمنطق الكامن خلف هذا الأسلوب يتمثل فى أن قيام الفرد بتمثيل الدور الذى يصعب القيام به فى الواقع الفعلى، قد يجعله أكثر ألفة به، ومن ثم اعتياداً عليه، وأقل تهيباً من أدائه فيما بعد فى مواقف طبيعية، وأكثر وعياً بتوجه الصعوبة التى يخبرها فيها، ومن ثم يعمل على تجنبها فضلا عن أنه يمكنه من إجراء بيان عملى « بروفة » على السلوك قبل تنفيذه، وهو ما يتيح له الفرصة للنقد الذاتى وتلقى نقد الآخرين وتقييمهم لأدائه التوكيدى بصورة موضوعية لن نتاح له فى الواقع الذى قد تكلف الأخطاء فيه ثمنا باهظا يدفعه الفرد خصما من رصيد توافقه النفسى، وعلاقاته الشخصية.

فعلى سبيل المثال حين تمثل المرأة غير المؤكدة، لذاتها، دور الزوجة المؤكدة، الذى ترغب أن تمارسه فى حياتها اليومية، أمام المدرب، حيث يقوم بدور الزوج، فإنه يمكن لفت نظرها حينئذ إلى بعض تجاوزاتها لكى تصوب من استجاباتها اللاحقة مع الزوج. أما إن وكدت ذاتها مباشرة مع زوجها، الذى قد يتسم بالعناد والعنف، فقد ينتهى الموقف إما فى قسم الطوارئ بأحد المستشفيات أو بإحدى ساحات المحاكم. وعادة ما يأخذ موقف تمثيل الدور فى برامج التدريب التوكيدى الصورة التالية:

يشاهد المتدرب مشهدا معيناً، يحوى موقفا يتصرف فيه شخص بصورة مؤكدة (قد يكون المدرب أو أحد الزملاء، أو أحد الأفراد فى فيلم مصور) ويسمى هذا الشخص حينئذ (المؤكد) (**)، مع آخر، والذى يطلق عليه (المستهدف) (***)، ثم نطلب من المتدرب بعد انتهاء المشهد أن يقوم بأداء دور الشخص المؤكد، ويصدر الاستجابة التوكيدية التى شاهده يؤديها، ومما يجب التنويه إليه فى هذا المقام إمكانية أن نترك للمتدربين الفرصة لإدخال

(*) Role playing

(**) Asserter

(***) Object

بعض التعديلات على ذلك السيناريو، وطرح بعض الاستجابات البديلة ما دامت تتسم بالتوكيدية، أو حتى اقتراح مشاهد أخرى قد واجهوها، أو يتمنون أن يتدربوا على مواجهتها بصورة مؤكدة، ويحوى الشكل رقم (٢٨) مشهداً يجسد هذه العملية.

التدريب على التوكيد بتمثيل الدور المستبد برأيه والمؤكد



المشهد: صديق مستبد برأيه (المستهدف) يحاول فرض رأيه على صديقه (المؤكد)، والذي يحاول رفض هذه السيطرة بصورة مؤكدة، من خلال السيناريو التالي:

المستبد برأيه: إن القميص الذي ترتديه موضة قديمة.
المؤكد: ألا يعجبك.

المستبد برأيه: طبعاً إنه سيئ جداً كيف تتحمل منظرة سيسخر الجميع منك.
المؤكد: هذا رأيك أنت أما أنا فأعتقد أنه يناسبني.

المستبد برأيه: ألم تسمع بالمثل القائل: «كل ما يعجبك والبس ما يعجب الناس».
المؤكد: أعتقد أنه يجب تغيير هذا المثل ليصبح: كل ما يعجبك والبس ما يعجبك مادام لا يخدش حياة الناس.

شكل رقم (٢٨)

مشهد توكيدي لشخص مؤكد يرفض الانقياد لرأى للآخر لا يوافق عليه

٣ - قلب الأدوار (*)

كما أن المرأة تعدل لنا الأشياء المقلوبة كي نراها بشكل صحيح، كذلك لن يستطيع الفرد، في حالات عديدة، فهم الآخرين إلا إذا غير وضعه في الموقف، كالمرأة، بحيث يضع نفسه مكانهم، وليس بعيد علينا شعيرة الصوم في شهر رمضان، فإله جلت قدرته يطلب منا فيه تقلد دور الفقير لكي نشعر بمعاناته، ومن ثم نصبح أكثر سخاء معه، وهكذا التوكيد، حيث يسهل على الفرد أن يتصرف بطريقة توكيدية حين يضع نفسه موضع الآخر ليدرك مدى أهمية التوكيد له، ومربوده الإيجابي عليه، فعلى سبيل المثال، إذا ترددت في أن تطلب من صديقك طلباً ما (وهو سلوك غير توكيدي) فتخيل أنه يطلبه منك فماذا ستفعل حينئذ، فإن تقبلت المبدأ فاطلب (٩٤: ٢٢)، وفي المقابل إذا طلب منك شيئاً، وترددت في الرفض (وهو سلوك غير توكيدي) فتخيل أنك أنت الذي تطلب فماذا سيكون رده، فإن كان من السهل عليك الرفض، فكن مؤكداً أنت أيضاً، وارفض، وهكذا ... ولذكر دوماً حين يصعب عليك توكيد ذاتك مع صديق، أنه، مثلك، يحتاج إلى شخص مؤكد بجانبه، أي ضع نفسك موضع صديقك لكي تكتشف أهمية أن تكون مؤكداً معه، فالصديق الذي يطلب مشورة صديقه في مشكلة إنسانية حرجة يواجهها سيشقى حين يعجز الصديق عن تزويده بمشورة صادقة حاسمة، فنحن نحتاج في لحظات معينة للمؤكدين من حولنا، واقتادهم، كالشمس، يجعلنا نشعر بأهميتهم. وهو ما يعد دافعا قويا لك لكي تؤكد ذاتك فيما بعد مع صديقك، وتعتبر له عن وجهة نظرك المؤكدة التي كان سيصعب عليك الإفصاح عنها ما لم تتبن هذه الطريقة.

ويأخذ هذا الأسلوب في التدريب التوكيدي صيغة قوامها أن يتقلد الفرد دور الطرف الآخر في موقف التفاعل ليحظى ببعض الاستبصار الذي يفيد في ممارسة دوره (١٣٣: ١٥٦).

فيعد أن يمثل دور الشخص المؤكد في الموقف الذي يقدم إليه، ندعوه لأن يمثل دور المستهدف، وندعو الطرف الآخر لأداء دور الشخص المؤكد، وهكذا تقلب الأنوار حتى يتمكن المتدرب من إعادة الاستجابة التوكيدية، ذلك أن فهم منظور الآخر من خلال أداء دوره مهم في إحكام المتدرب للسلوك التوكيدي، فعلى سبيل المثال حين ندعو الضابط الذي يهين

(*) Role reversal

الجندي الذي يعمل تحت إمرته، لتقلد دور ذلك الجندي، لوقت قصير، سيتضائل بالقطع حجم إهاناته إياه أو معاملته القظة له، لأنه سيشعر حينئذ بأهمية هذا الجندي، ومدى ما تسببه له تلك المعاملة غير الأكاديمية من أذى نفسي يصعب وصفه، ولكن يسهل إدراكه في هذه الحالة.

٤ - التلقين (*)

يعتبر أسلوب التلقين من الفنيات التي تساعد المتدرب على تمثيل الأدوار التوكيدية بدرجة أكبر من الإقناع، ويستخدم عادة في صورة ثلاثية^(**) حيث يكون هناك ثلاثة أطراف: وليس طرفان كما في مواقف تمثيل الدور، وهم: المؤكّد، والمستهدف، الذي يكون عادة من مساعدي المدرب، والملقن الذي يفضل أن يكون زميلا (٧٢)، ويتمثل دور الملقن في أنه يقدم وصفا مفصلا للاستجابة التوكيدية للفرد، ويوجه المتدرب أثناء عملية تمثيل الدور، أو إعادة السلوك، ويُقيّم بعد ذلك هذا الأداء، ويقدم عائدا للمتدرب حوله (١٩٤) ويمكننا القول بأن الملقن يشبه المخرج بالنسبة للممثل، وهو ما يزيد من أهمية دوره، وخاصة أنه لا يكون مستغرقا في الموقف مثل المؤكّد والمستهدف، بل مراقبا له من الخارج مما يزيد من قدرته على إدراك وتقييم أداء المتدرب بدرجة أكثر دقة، وموضوعية، ولا عجب في ذلك، فنحن لن نلاحظ وتقييم بصورة دقيقة إلا الظواهر التي لسا أطرافا فيها.

٥ - تكرار السلوك

يشير «وليه» إلى أنه مكون رئيسي في التدريب التوكيدي، وفيه يقدم للمتدرب موقف معين يتطلب الاستجابة بصورة مؤكدة سواء على شريط فيديو، أو يقوم المدرب بأدائه حيث يمثل دور الشخص المؤكّد، وبعد أن يشاهد المتدرب هذا الأداء يطلب منه المدرب أن يمثل هذا الدور، وعقب ذلك يقيم هذا الأداء ويقدم له ملاحظاته على سلوكه لكي يصبح أكثر توكيدا، ثم يطلب منه تكرار تمثيل هذا الدور عدة مرات حتى يصل إلى درجة أكبر من الإقناع. فالتناس تتعلم من خلال الفعل بشكل أفضل (٧٨:٩٤)، ويلاحظ أن هناك علاقة وثيقة بين الفنيات الأربع السابقة وفنية تكرار السلوك، فهي بمثابة حلقات في سلسلة تتضافر معا لدعم وإحكام التدريب على الاستجابة التوكيدية، ففي البداية يشاهد المتدرب نموذجا، كالمدرّب،

(*) Coaching

(**) triadic

يؤدي تلك الاستجابة كى يقتدى به (اقتداء)، ثم يقوم بأداء ما شاهده من سلوك توكيدى النموذج مع زميل له فى موقف (تمثيل دور)، ويطلب منه المدرب أن يأخذ موقع زميله حتى يتقهم منظور الآخر بشكل أكبر (قلب دور) وعادة ما يتم ذلك فى ظل توجيه ومساعدة الملقن (تلقين)، وعقب ذلك، وإبانه أيضا، يتلقى عائدا تقييما من المدرب حول هذا الأداء، والذي يقوم فى ضوئه بإعادة تمثيل هذا الدور أكثر من مرة حتى يصل إلى درجة الإتقان (تكرار السلوك).

٦ - التدعيم (*)

يشير إلى العائد الإيجابى الذى يقدم للفرد عقب قيامه بإصدار استجابة مؤكدة مما يزيد من احتمال تكرارها فيما بعد. وقد يأخذ شكلا ماديا مثل المكافآت العينية، أو «البونات» (**) التى تعطى للمتدرب حين يتصرف على نحو مؤكد، وحين يتجمع لديه عدد كبير منها يتحول إلى مكافأة مادية تشبع رغباته، ويجب ملاحظة ضرورة أن يتناسب عددها مع حجم المكافأة طريا. وقد طور «فلورز وكويرا» Flowers & querra صيغة من هذا الأسلوب أطلقا عليها العلامات الملونة استخدمها فى مجال التدريب التوكيدى لتدريب الفرد على التمييز بين الاستجابة التوكيدية، والعنوانية، والخضوعية، وذلك بأن يرفع المدرب أو الزملاء العلامة البيضاء حين يؤدي المتدرب استجابة مؤكدة، والزرقاء للخضوعية، والحمراء للعنوانية، حتى لا تعوق عملية تقديم العائد تمثيل المتدرب لدوره فى الموقف التوكيدى، وإذا ما حصل الفرد على أكثر من علامة بيضاء يتم تحويلها إلى مكافأة ملموسة (١٩٤). وقد يقدم التدعيم فى صورة مكافأة معنوية من قبيل: الإطراء، أو التشجيع، أو التقدير.

أما عن مصدر التدعيم فقد يأتى من الآخرين سواء كان من المدرب أو الزملاء (١٩٤)، أو من المتدرب نفسه، أى تدعيما داخليا، وقد يكون فى هذه الحالة أكبر أثرا، حيثئذ، من التدعيم الخارجى من الآخرين؛ لأن الكثير من الاستجابات التوكيدية قد لا تحظى بتأييد خارجى فورى مثل طلب استفسارات؛ لذا يحسن أن يقدم الفرد دعما لذاته إما فى صورة مكافأة رمزية كأن يوجه عبارة معينة لنفسه (لقد كُنت وانعسا) أو يعد نفسه بمكافأة

(*) Reinforcement

(**) tokens

عينية إذا تصرف على نحو توكيدي كئن يتناول وجبة طعام شهى فى مطعم محبب أو القيام برحلة (٥٣).

وتتمثل أهمية التدعيم فى سياق التدريب التوكيدى أنه يقدم انطبعا مبدئيا حين يأتى من المدرب بأن الفرد يسير فى الاتجاه الصحيح، وحين يأتى من الزميل فهو علامة على الاندماج فى الجماعة، وتوطيد العلاقات بين أفرادها، ومظهر على قدرة أفرادها على التمييز بين التوكيد والعوان، وأنهم أصبحوا أكثر توكيد، فتقديم التدعيم للآخر يتطلب بدوره، مهارة توكيدية مرتقعة.

ومن المتوقع أن يصعب التدعيم أكثر تأثيرا حين تتوافر فيه شروط معينة، كأن يصدر عقب فترة قصيرة من صدور الاستجابة التوكيدية، ويلبى حاجات ورغبات المدرب، ويكون متنوعا، وغير متوقع، ويتناسب طرديا مع حجم التقدم المنظور فى مستوى التوكيد.

٧ - إيقاف التفكير (*)

يقوم هذا الأسلوب على مسلمة مفادها أنه مادام بإمكان الفرد أن يفكر بصورة إرادية فى موضوع معين فى لحظة ما، إذن فبمقدوره، أيضا، استبعاد التفكير فى موضوع ما فى لحظة بعينها.

أى أن الفرد يستطيع التحكم فى مجرى تفكيره إراديا. وتحويله إلى مسار آخر، فحين تلطف بعقله أفكار، ومعتقدات، معوقة للتوكيد يمكنه استبعادها وإحلال أخرى ميسرة بدلا منها.

وقد اقترح «بين» Bain هذا الأسلوب عام (١٩٢٨)، وطوره «تايلور» Taylor عام (١٩٦٣)، واستخدمه «ريم وماسترز» Rimm & Masters فى مجال التدريب التوكيدى عام ١٩٧٤ (٢٩ : ٤١٨).

ويطبق هذا الأسلوب فى التدريب التوكيدى وفقا للخطوات التالية، المتضمنة فى الشكل التالى رقم (٢٩).

(*) thought Stopping

كيف تطبق أسلوب إيقاف التفكير

في برامج التدريب التوكيدي

- أغلق عينيك وفكر في المعتقد المعوق للتوكيد.
- عندما تستحضر المعتقد في ذهنك قل كلمة، «قف» بصوت مرتفع، وارفع يديك لأعلى، وهو ما يساعدك على تغيير تفكيرك في الموضوع.
- استحضر فكرة بديلة للاسترخاء كالجلوس على شاطئ وتخيّلها جيدا.
- كرر ذلك خارج قاعة التدريب ولكن قل لنفسك «توقف» في همس نون رفع يديك.
- استغلّم الخطوة الثانية والثالثة في حياتك اليومية، وكررها كثيرا حتى تتمكن من هذه العادة، وذلك في حدود (٥٠) مرة حتى يسهل عليك بعد ذلك القيام بتلك العملية في أية لحظة تتصاعد فيها تلك الأفكار في حياتك اليومية(٩٤).

شكل(٢٩)

يوضح كيفية تطبيق أسلوب إيقاف التفكير في برامج التدريب التوكيدي

حرى بالنكر أن هناك صورا متعددة يمكن استخدام هذا الأسلوب بها في حياتنا اليومية، من قبيل ذلك المرحس الذي ينفر من رئيسه لدرجة أنه إذا طافت بعقله صورة هذا الرئيس، وهو في حالة من الاسترخاء، فإنها تكدر عليه لحظات صفائه، فضلا عن أن التفكير في هذا الرئيس بصورة شبه متواصلة خارج أوقات العمل سيفاقم توتره، ويجعله يبدو في هيئة أقل توكيدا عند ما يلتقي به فعلا، في حين أنه إذا قرر أن يطرد تلك الصورة كلما طافت بعقله قائلا: «لن أفكر فيه إلا عندما أطرق باب مكتبة فقط» فمن الممكن أن تساعد تلك الفكرة البديلة على تخفيف توتره، ومن ثم يصبح أكثر قدرة على التصرف بتوكيدية معه.

وحين نكون في نزهة جميلة في عطلة نهاية الأسبوع، وتطوف بعقلنا فكرة حول ما ينتظرنا من واجبات ثقيلة، غير مكتملة، يجب إنجازها عقب بدء الدوام مباشرة، وهي فكرة إن انسقنا لها سنفسد علينا استمتاعنا بنزهتنا، لذا يجب إيقافها قائلين: «دعنا فيما نحن فيه»

أو «لن نفكر في العمل إلا حين نذهب إليه». ولا يفوتنا في هذا المقام أن ننوه إلى أن بالتراث الإسلامي العديد من الإشارات التي توحى بأهمية هذا الإجراء الذي يجعل الفرد قادراً على السيطرة على محتوى ومجرى تفكيره، ففي القرآن عدة مواضع تشير إليه منها:

﴿وَأَمَّا يَنْزَغُكَ مِنَ الشَّيْطَانِ نَزْغٌ فَاسْتَعِذْ بِاللَّهِ إِنَّهُ هُوَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ﴾ (فصلت: ٢٦) ،

﴿إِنَّ الَّذِينَ اتَّقَوْا إِذَا مَسَّهُمْ طَائِفٌ مِّنَ الشَّيْطَانِ تَذَكَّرُوا فَإِذَا هُمْ مُبْصِرُونَ﴾ (الأعراف: ٢٠١).

٨ - الإصرار على الموقف^(*)

يقوم هذا الأسلوب على فكرة محورية تتمثل في إصرار الفرد على الموقف الذي يعتقد أنه صائباً حول مسألة معينة، وليس التشبث بموقف غير صحيح، فهذا أحد أشكال التصلب، والتعبير عن هذا الموقف بطرق متنوعة، وعبارات متعددة تحمل نفس المعنى، وإلحاح هذا ما قد يدعو البعض إلى تسميته «الأسطوانة المشروخة». أي التي تتكرر بنفس الصورة مرات عديدة لتعلن نفس المحتوى، حتى يتيقن الآخر من انعدام احتمال أن يحصل على ما يريد من الشخص المُصرِّ، والذي يجب عليه مراعاة عدم إغضاب الآخر إبان تلك العملية، بقدر المستطاع، ويتسنى ذلك من خلال مزج إصراره بعناصر اعتذارية واعتبارية للآخر.

ويشبه هذا الأسلوب، إلى حد ما، القدرة على مواصلة الاتجاه لدى المبدع الذي يثابر، ويعكف على التفكير في مشكلة ما لمدة طويلة، ويطلق أبواباً متعددة لفتحها حتى ينجح في مهمته، مثل العالم الألماني «بول إيرليخ» P. Ehrlich الذي اكتشف مركب «السلفرسان» (أحد المشتقات العضوية للزرنيخ) لعلاج مرض الزهري عام ١٩٠٧ في محاولته رقم «٦٠٦» أي بعد «٦٠٥» محاولة غير ناجحة» (٤١: ٢٣).

ويأخذ هذا الأسلوب في مجال التدريب التوكيدي أشكالاً متعددة مثل: التكرار المتواصل^(**) للجملة الأولى، ولكن يفضل أن يكون ذلك بصور أخرى في حالة ما إذا لم يستوعب الطرف الآخر الرسالة، مع إدخال بعض التعديلات والإضافات عليها (٥٣)، حتى لا يتسبب ذلك في الإصرار بالعلاقة. فعلى سبيل المثال حين يدعو زميل لاصطحابه لشراء ملابس وأنت لا تريد ذلك، فقل: لن أستطيع الذهاب معك اليوم، وإن كرر دعوته، قل: إن

(*) Broken record

(**) Repeat back

الوقت لا يناسبني، وإذا إلح، قل: إنني مشغول بعمل هام جداً اليوم، وهكذا ...
ويحوي الشكل التالي رقم (٣٠) حواراً تفصيلياً يجسد تلك العملية.



شكل رقم (٣٠)

ويحوي حواراً توكيدياً بين شخص لحوح وآخر مصر (مؤكد)

وقد يأخذ الإصرار شكلا آخر متمثلا في المطالبة بما تريد بصورة متكررة، ومتنوعة أيضا، المرة تلو المرة حتى تحصل عليه، فعلى سبيل المثال حين يكون لديك شكوى لمسئول تحدث إليه أول مرة، وحين لا يستجيب لك، أعد الكرة مرة أخرى، وثالثة، وهكذا حتى تصل إلى ما تريد.

وإذا كنت تريد مناقشة أمر هام مع رئيسك، وأخبرك بأنه لا يريد مناقشته الآن، فهناك أشياء أكثر أهمية له حاليا، حاول أن توضح له أهمية ذلك الأمر لك، وأن مناقشته لن تستغرق وقتا طويلا، وأطلب منه تحديد وقت لاحق لمناقشته، وأكد الموعد المتفق عليه ثم انصرف.

ويجب أن نشير في نهاية حديثنا عن هذا الأسلوب أنه يفترض أن الإصرار يجب ألا يحدث إلا حين يتيقن الفرد أنه على حق، ومع أن الأمر قد لا يكون هكذا دائما، ومن ثم فإن التدريب عليه سيكون بمثابة أداة فعالة للحصول على حقوقه (٦٠ : ٢٠).

٩ - إذابة الثلج (*)

من المعروف أن الخطوة الأولى في بداية أي عمل هي الخطوة الأصعب، وفي العلاقات الشخصية فإن بدء العلاقة أكثر صعوبة من استمرارها، ومن ثم فإنه ليس من اليسير على العديد من الناس بدء الكلمة الأولى في الحديث مع الغرباء، سواء في مقابلة عمل، أو رحلة قطار، أو طابور انتظار.

ومن هنا فإن تدريب الفرد على المبادأة بطرح فكرة، أو تقديم معلومة في بداية لقائه مع الآخر بما يسمح لعجلة العلاقة الاجتماعية بالدوران من بين المهارات التوكيدية التي تُعنى ببرامج التدريب التوكيدي بتنميتها، ومما يساعد على ذلك أسلوب «إذابة الثلج»، والذي يتمثل في تدريب الفرد على أن يبدأ حوارا مع أشخاص لا يعرفهم، أو معرفته بهم سطحية، بعبارات ذات طابع شخصي لتدفئة مناخ اللقاء، وتبديد الإحساس بالتكلف، وإشاعة نوع من اللفة مع الآخر، بحيث يشعر وكأنه يعرفه من قبل (١٥٢)، ويوجه إليه أسئلة ذات طابع مفتوح تسمح له بالتعبير عن نفسه حتى تتساقط عملية التواصل، ويتم التدريب على هذا الأسلوب في برامج التدريب التوكيدي وفقا للتسلسل التالي:

(*) Ice breaking

- تعليم الفرد الفرق بين السؤال المغلق الذى لا يشجع على الاستمرار حيث ينتهى، عادة، بإجابة مقتضبة مثل: هل تحب القراءة؟ هل تمارس رياضة العدو؟ وبين السؤال المفتوح الذى يثير شهية الفرد على الكلام، ولا يمكن الإجابة عنه إجابة قصيرة مثل: ماذا نحب من الهوايات؟ ماذا تقرأ؟ (٥٣).

- ينصت عقب افتتاح، أو قص شريط الحوار، ويدع للآخر فرصة لمزيد من الإفصاح عن ذاته، ولكن لا يجب أن يتخذ الموقف شكل الاستجواب.

- يظهر اهتمامه بتلك المعلومات حتى يشجع الآخر على الاسترسال.

- يبادله بعد ذلك إفصاحا بإفصاح حتى تأخذ العلاقة شكلها غير الرسمي (٥٣).

ومما يساعد على تدريب الفرد على عملية إذابة الثلج، أيضا، أن نطلب منه التحدث لمدة دقيقتين فى الجماعة التدريبية عن موضوعات عامة كالمناخ، والطعام، والأنشطة الجامعية، والسياسية (١٥٢)، أو أن يتحدث عن أشياء شخصية أمام شخص لا يعرفه حتى يتقن تلك المهارة التى ستمكته من مواجهة، والنجاح، فى العديد من مواقف التفاعل الاجتماعى، والتى قد يترتب على الفشل فيها العديد من المشكلات اللاحقة.

١٠- الإرجاء (٥)

ومن خلاله ندرب الفرد على التمهّل وإرجاء الرد على ما يطلب منه حتى يصبح أكثر وثوقا من الاستجابة المرجوة، وقد تبلغ المهلة التى يطلبها لى يقضى نفسه من الموقف حتى يفكر بهنو، أو يستشير آخر دقيقة فأكتر (٥٣)، فعين يدعوه صديق للذهاب إلى مكان معين فليقل له: «معنى أفكر فى هذا الأمر لدقيقة، أو سأتصل بك بعد نصف ساعة»، ويجب ألا ينظر إلى هذه المهلة كوسيلة للتهرب، بل عليه أن يلتزم بوعده، ويواجه الآخر بقراره، ولكن بعد أن تكون حدة الموقف قد خفت (١٩٤).

وتمثل نقطة الصام بين هذا الأسلوب، والتوكيد فى أن الفرد الأقل توكيدا يجد صعوبة فى طلب تلك المهمة، أو القيام بعملية الإرجاء هذه، بل وقد يستخدمها، إن استطاع القيام بها، كوسيلة للتهرب، وهو ما لا يجب حدوثه فى حالة الشخص المؤكد، الذى يتعامل معها، حينئذ، بوصفها وسيلة لتقليص الضغوط الموقفية عليه، حتى يفكر بصورة أكثر هدوءاً

(*) Time out

بمعزل عن تلك الضغوط، لكي يصدر الاستجابة التوكيدية الملائمة، ذلك أن اعتقاد الفرد بضرورة الاستجابة في الموقف الآن قد يجعله يختار البديل غير المؤكد مثلما العالم الذي يستفتى في أمر لا يعرفه، بقدر كاف، فإن كان غير مؤكد لذاته، ويخشى أن يتهم بعدم التبحر في العلم، فقد يسارع بالرد الذي يكتشف عدم بقتة فيما بعد مما يقلل من مصداقيته، أما الأكثر توكيدا فهو الذي يطلب مهلة للإجابة حتى يكون أكثر تيقنا، ولعل هذا ما حدا بعلماء أصول الفقة إلى القول: بأن من قال لا أدري (العالم المؤكد لذاته) فقد أفتى.

وهو تصور منطقي لأنه من الطبيعي ألا يعرف الفرد كل شيء، عن بعض الأشياء. وهناك سيناريوهات متعددة يمكن تقديمها في البرامج التدريبية للتدريب على تلك المهارات مثل:

السائل: هل تعرف حكم من ينسى قراءة التشهد في صلاة المغرب.

المرجيء: أنا لست خبيراً بهذه المسائل.

السائل: أعتقد أنه يكون ناسيا، ومن ثم يسجد مرتين بعد التشهد الأخير.

المرجيء: لا أستطيع أن أقدم لك جوابا شافيا، ولكن لي صديق فقيه متبحر في هذه الأمور فأمهلتني للقد لك أسأله.

١١- تطويق الغضب (*)

يقوم هذا الأسلوب على مبدأ قوامه: أن يزيح الفرد غضب الآخر من الموقف أولا، حتى تهدأ ثأثرته، ثم يستجيب بصورة توكيدية بعد ذلك له، لأنه إن لم يفعل ذلك سيكون بمثابة من يصب الزيت على النار (١٩٤)، فعلى سبيل المثال يجب عليه ألا يتحدث مع الآخر حين يأتيه غاضبا إلا بعد أن يدعو للجلوس، وقد يدعو لشرب شيء ما، وبعد أن تهدأ العاصفة يتحدث عن الموضوع مثار الخلاف بشكل عام دون الدخول في تفاصيل كأن يقول «إنك محق في غضبك ولكن اجلس أولا لننتحدث» (٥٣) ويحرص، حينئذ، على تجاهل المسألة الرئيسية التي يأتي الغاضب للتحدث بشأنها، ويشير، فقط، إلى مظاهر غضبه (يبدو عليك التوتر الشديد، وجهك متغير لونه) ويطلب منه الهدوء، ثم يدعو للتحدث في

(*) disarming anger

الموضوع بعد ذلك (١٨٣)، ومن المعتقد أن هذا المبدأ (اهلأ وتحدث) يساعد الفرد على التعامل بشكل أكثر منطقية مع الموقف، ويقلل احتمالات التصعيد فيه، مما قد يحول دون تحول الاستجابة التوكيدية إلى عدوانية، فالغضب كما هو معروف يقلل كفاءة التفكير العقلاني، مثلما يُفقد بخار الماء مرآة الحمام وظيفتها، وبناء على ذلك فإن هذا الأسلوب يهدف وفقا لهذه الرؤية، إلى تعليم المتدرب كيف يفرغ أشواك غضب الآخر حتى يصبح قادرا على التعامل معه بقدر أكبر من السلاسة والتقبل.

وهناك طرق متنوعة يمكن تدريب الفرد على استخدامها في تلك المواقف لمساعدته على تبديد التوتر الطرف الآخر وتطويق غضبه، منها، على سبيل المثال، حين يأتي الرئيس المؤكد أحد مرعوسيه غاضبا فعليه أن يقول له حينئذ: «أنت ضيفي، وعليك أن تشرب معي شيئا أولا قبل أن نتحدث في شكواك» أو «اجلس وخذ ورقة وقلما واكتب شكواك بصورة رسمية لأنظر فيها» أو «ينظر إليه بحزم قائلا: أنا مشغول جدا الآن فانتظريني لمدة عشر دقائق في مكتب السكرتير وسأطلبك للتحدث في شكواك حالما أفرغ مما في يدي».

أو ذلك الزوج الذي تنفجر فيه زوجته غاضبة لتأخره ليلا، وعدم قضائه وقتا كافيا معها، فليقل لها: إنك تبدين غاضبة جدا الآن، وكذلك أنا متعب، فلنؤجل النقاش في هذه المسألة إلى الغد، أو «أنا لا أحب أن أراك في هذه الحالة الغاضبة فانتظرينني حتى أغير ملابسى بسرعة وجلس سويا نحتس كوبا من الشاي ونتحدث في هذا الأمر».

ونقدم العديد من هذه المواقف للمتدرب، ونطلب منه تكرار، أو ابتكار الاستجابة التوكيدية لتهدئة غضب الطرف الآخر فيها، والتي لا تعنى بالطبع، الإذعان له، أو محاولة إرضائه فقط، بل إزاحة الغضب من الموقف مع الاحتفاظ بوجهة النظر الأساسية حول الموضوع، وجعلها نقطة الانطلاق في مناقشته، مع الاعتراف في الوقت نفسه بأنها قد تكون قابلة للتعديل.

١٢- المترىث (*)

يفيد هذا الأسلوب فى الحيلولة بون تقديم الفرد معلومات مفصلة، وذات طابع شخصى، آخر يحاول استدراجه من خلال عدد من الأسئلة الغامضة التى يطرحها عليه. ويمكننا بلوغ تلك الغاية بواسطة تدريب الفرد على تجنب الإجابة على الأسئلة المبهمة، والاكفاء، بدلا من ذلك، إما بتقديم إجابة مقتضبة حتى يوضح الطرف الآخر سؤاله، أو مطالبة بتوضيح الإشارات الغامضة فى حديثه، أو توجيه بعض الأسئلة الاستفهامية إليه لتصبح المسألة أقل غموضا، وبشكل عام يجب أن يحرص الفرد على ألا يعطى أى معلومات إلا بعد أن يفهم الموقف جيدا، ولنضرب مثلا توضيحيا لتلك العملية الاستدرجية - التريثية التى يكشف عنها الحوار التالى بين طرف مستدرج يريد الإيقاع بزميله المترىث؛ ليعرف من كان يزوره أمس من الزملاء.

المستدرج: لقد علمت أنه كان عندك ضيوف أمس.

المترىث: تقصد من الأقارب أم من الزملاء.

المستدرج: من الزملاء.

المترىث: تقصد من فمن يزوروننى كثيرون.

المستدرج: زميل من نفس قسمنا.

المترىث: قل اسمه إذن إن كنت تعرفه.

ويتكمن أهمية هذه المهارة فى أنها تقى الفرد مغبة التسرع فى التحدث عن أشياء قد لا يعلمها الآخر، أو ليس من مصلحته أن يعرفها، لأنها قد تستخدم ضده فيما بعد مما يؤثر سلبا على علاقته بطرف ثالث، أو تضعه فى موقف يطالب فيها بالدفاع عن نفسه بعد أن كان بريئا.

ويلجأ بعض الناس إلى هذا الأسلوب لتوريط الفرد، والإيقاع به خدمة لمصالحهم الذاتية، وذلك بتقديم عبارة عامة غامضة تحتمل أكثر من استجابة تتصل بالموضوع المراد معرفة المزيد من المعلومات حوله، للحصول على أكبر قدر من المعلومات التى تفيدهم، وقد

(*) Clipping

تضر بقائنها. مثل الذى يريد أن يحصل من زميله على عبارات تفيد كراهيته لرئيسه دونما أن يعترف له بصورة مباشرة بأنه يكره هذا الرئيس حتى لا يستخدم هذا الاعتراف ضده فيما بعد حتى لا يستند عليه الزميل لتبرئة نفسه، وتبرير موقفه، كأن يقول لذلك الزميل الذى يسهل الإيقاع به:

الإدارة أصبحت مليئة بالاضطراب، أو الوضع فى القسم أصبح غير عادى، أو الرئيس أصبح مختلفا هذه الأيام.

أو صديقة الزوجة التى تقول لها لتسترجعها لتقدم معلومات حول زوجها.

- هل الأحوال على ما يرام؟

- أشعر أنك مشغولة هذه الأيام؟

ومن المواقف النموذجية التى تيسر تدريب الأفراد على هذه المهارة ما يتضمنه الشكل التالى رقم (٣١) من حوار بين أحد الزملاء (المسترج) الذى يريد أن يحصل على معلومات من زميل (المترىث) حول رأيه فى رئيسه.

المسترج: لقد أصبح سلوك الرئيس غريبا هذه الأيام.
المترىث: أى سلوك تقصد؟
المسترج: سلوكه مع الزملاء.
المترىث: أى زميل؟
المسترج: زميلنا سامح.
المترىث: وماذا فعل معه؟

شكل (٣١)

يحوى حوارا توكيديا بين شخص مسترج وآخر مترىث (مؤكد).

نخلص من هذا إلى أنه يجب على الفرد ألا يرد إلا على أسئلة واضحة، ومحددة، ويكون ذلك بصورة محددة أيضا، أما الأسئلة والتطبيقات الاستفهامية التى يطلقها الآخر بصورة عامة غامضة: من قبيل: ما رأيك فى زميلنا فلان؟ فيجب تجنب الرد عليها إلا إذا

حدد الآخر ماذا يريد بالضبط، فهل يقصد: مظهره، تفوقه، علاقته بزملائه، وهكذا ...
وحيث يجب أن نطلب تبريرا لتوجيهه مثل هذا السؤال إلينا ... ومن هذه الزاوية فإن أسلوب
التدريب يبقى الفرد الوقوع ضحية لمحاولات التوريط، ويجعله قادرا على إدارة عملية تقديم
المعلومات حول نفسه للآخرين بصورة متزنة ومتوازنة.

١٣- التدريب على الاسترخاء (*)

يقوم هذا الأسلوب على مسطرة قوامها أن الاسترخاء مضاد للتوتر، فالشخص لا
يمكنه أن يكون متوترا ومسترخيا في نفس الوقت، فالتقيضان لا يجتمعان، ومن ثم فإن
تدريبه على الاسترخاء سيقال توتره، وبما أن التوتر يعوق التوكيد، فإنه إذا قللنا مستواه
بالاسترخاء وخاصة في المواقف العصبية سيميل التوكيد إلى الارتفاع . كما في حالة
الفرد الذي يتوتر حين يدعى للحديث في مجتمع عام، وهو ما قد يمنعه من البدء أو
الاستمرار في الحديث بصورة جيدة، في حين أننا إذا دريناه على التحكم في توتره قبيل أو
إبان تلك المواقف سيتمكن من توكيد ذاته فيها .

واخطوة الأولية للشروع في تلك العملية تتمثل في تحديد مستوى القلق المصاحب لكل
موقف بوصفه من الأسباب التي تحول دون توكيد الفرد ذاته فيها، وقد ظهرت أساليب
متنوعة لقياس مستوى التوتر قبيل المواقف المتنوعة، طبيعية أم مصطنعة، مثل مقياس
(SUD) (**) الذي أعده «وايه» ويحدد مستوى توتر الفرد في أى لحظة أو موقف، وتبدأ
درجاته من الصفر حيث لا توتر تقريبا . مثل وقت التهيئة للنوم أو الجلوس في حديقة جميلة
هادئة، وينتهي بدرجة (١٠٠) أى القدر المرتفع جدا من التوتر مثلما في حالة الجالس في
طائرة أخبر قائدها ركبها بأن بها خلا فنيا (٧٢). ونطلب من الفرد تقييم مستوى توتره
إزاء كل موقف من المواقف المتنوعة التي نعرضها عليه، ونرتب هذه المواقف ترتيبا
تصاعديا من أقلها إلى أكثرها إثارة للتوتر، وبالنسبة لحالات التدريب الجماعي فنحصل
على متوسط توتر المجموعة في المواقف المتنوعة، ونرتبها تصاعديا أيضا تبعا للمتوسط.
بعد ذلك نبدأ بتدريب الفرد على التوكيد في المواقف الأقل إثارة لتوتره، ويعد تكرار تمثيل

(*) Relaxation training

(**) Subjective unit of disturbance Scale

الأبواب المؤكدة فيها ما بين (٣ - ١٠) مرات نقيم توتره فيها ثانية لنقف على مدى التحسن الحادث كدالة للتدريب (٩٤ : ٨٣).

وتركز مثل هذه التدريبات، عادة، على التحكم في الجوانب البدنية والفسيوولوجية (العضلات والتنفس) فضلا عن الجوانب الانفعالية والمعرفية (الغضب، والتقييمات السلبية للذات).

وتتمثل أهداف التدريب في:

- زيادة التحكم في الذات لمنع دائرة تفاقم التوتر.
- التعرف على هاديات التوتر الداخلية، والخارجية، بهدف تخطيط استراتيجية للتعامل معها.
- تعليم الفرد أساليب استرخاء بسيطة تسهم في التحكم في مستوى الإثارة الفسيولوجي.

وقد اقترح الباحثون أساليب متعددة للتدريب على الاسترخاء من أكثرها ذيوعا ذلك الأسلوب الذى صممه «جاكوبسون» Jacobson عام (١٩٢٨)، ومازال يستخدم بشكل ناجح حتى الآن، والذي يجمع بين التحكم فى التنفس العميق وتوتر العضلات، والتخيل، ويطبق وفقا للخطوات التالية:

- هينئ نفسك للتدريب بأن تكون فى أفضل الأوضاع راحة لك، وذلك باختيار المكان والزمان المناسبين. ولا ترتد ملابس ضيقة، واجلس على مقعد وثير.

- ركز فقط على بدنك، اشعر بأن التوتر يتبدد، وافرد رجليك وضعهما على الأرض.

- وتر (*) كل عضلة من عضلاتك تباعا: الرقبة، الصدر، الساعد، القدم، وهكذا على التوالى لمدة تتراوح بين ١٠ - ١٥ ثوان، ثم أرخها لمدة عشرين ثانية حتى تتعرف على المشاعر المصاحبة للتوتر والاسترخاء فى كل منها، ومن ثم تقارن بين الحالتين، وهو ما يساعدك على استدعاء أيهما وقتما تريد، ويمكن للفرد أن يسجل على شريط مسموع أو مرئى التعليمات الموقوتة لكل خطوة حتى يسترشد بها أثناء التدريب، ويفضل أن يكون ذلك

(*) Tensing

مصحوبا بتخيل مشهد مريع، أو توجيه عبارات مشجعة على الاسترخاء للذات أثناء القيام بتلك التدريبات الإرخائية مثل: اهدأ - استرخ.

- كرر تلك التدريبات لمدة تتراوح بين ٥ - ٧ أيام، بمعدل نصف ساعة يوميا.

- استخدم بعض تلك التدريبات فى المواقف العادية مثل التحكم فى التنفس العميق أمام جماعة مألوقة لديك. (١٣٣ : ١٧٠ - ١٧٢).

١٤- التغليف التوكيدى^(٥)

مثمما يغلف المسافرون الأطباق الزجاجية التى يحملونها بالإسفننج من جميع الجوانب حتى لا تتحطم من جراء الاهتزاز أثناء الرحلة، أو الارتطام بالأرض أثناء تنزيلها، كذلك فنحن مطالبون أيضا بأن يسبق استجاباتنا التوكيدية، أو يتلوها، أو الاثنين معا، ملطفات معينة سواء اعتذارية، أو تبريرية، أو إيضاحية، أو وجدانية حتى نهىء الطرف الآخر، ونقلل مقاومته فيصبح أكثر تقبلا وتحملا لتوكيدنا.

ومما يدلل على أهمية تغليف توكيدنا بتلك العناصر السابقة، أو اللاحقة عليه، أنه حين تسبق الرسالة التوكيدية النقدية عبارة إيجابية فإن الطرف الآخر سينتبه إلينا بدرجة أكبر، ويقدر أقل من الانزعاج والدفاعية مثل:

«انت من أهم أصدقائى، وأخاف أن تغضب منى، ولكنى لا أستطيع منحك القرض الذى تريده» (٥٢).

أو تقول عقب الرسالة التوكيدية عبارة ودية تخفف من أثرها من قبيل: «أود أن أخبرك بأننى غير راضٍ عن تصرفك هذا منى، وأدعوك إلى عدم تكراره فانا لا أريد أن أفقدك فى حالة إصراك على الاستمرار فى مثل هذه التصرفات».

وهناك مواقف عديدة يمكن تقديمها فى برامج التدريب التوكيدى تندرج فى ظل هذه الفنية من قبيل أن نقدم للمتدرب شخصا لا يغلف توكيده، أى يمارس توكيدا أوليا، ونلفت نظره إلى الأضرار الهائلة الناتجة عن ذلك، ثم نطرح البديل لنموذج يصدر سلوكا توكيديا مغلفا، بالاعتبار أو الاعتذار، بعد ذلك، وندعوه للمقارنة بينهما. ومن النماذج المعبرة عن ذلك ما يأتى:

(*) Rein for cement Sandwich

- الموقف الأول: حين تسالين إحدى صديقاتك عن رأيها في تسريحة شعرك فإن استجابات بصورة تنطوي على التوكيد الأساسى فإنها قد تقول: «لا تلائم شعرك». أما إن كانت من الصنف الذى يظف توكيده فقد تقول: «تكونين أجمل فى التسريحة الأخرى».

- موقف آخر: حين يطلب منك أحد الأصدقاء سيارتك. سيتمثل الرد التوكيدى الأولى (الخام) فى أن تقول له: «أنا لا أعيرها لأحد».

أما التوكيد المُخَفَّف فهو أن تقول له: «مع أنك صديق عزيز على إلا أننى أنهسك بهبدا عدم إعارة سيارتى لأحد حتى لو كان أخى».

وبطبيعة الحال هناك مواقف كثيرة أخرى بيد أنها تحمل ذات المنطق، يستطيع القارئ أن يجربها فى التعامل مع الآخرين حتى يصيح توكيده أكثر قبولا. فالتوكيد غير الملفف مثلما الزهرة التى لم تنزع أشواكها قد تدمى أنف من يقترب منها على الرغم من أن رائحتها تستصل إليه.

١٥- التعمية (٥)

يستخدم ذلك الأسلوب كوسيلة للاستجابة للنقد الذى يتعرض له الفرد، والاستفادة منه أيضا، بشكل عام مع عدم الالتزام بالتطبيق الحرفى له، ويوظف هذا الأسلوب فى حالات متعددة تواجهها، منها أن ينتقدنا شخص آخر ويخبرنا بما يجب علينا أن نفعله مثلما هو الحال عندما ينتقد أب ابنه قائلا: «يجب أن تتعامل مع الآخرين بصورة أكثر جرأة» فيقول له الابن مطبقا تلك القاعدة: «أنت سحق يا أبى فى أن الإجل عادة يجب التخلص منها، لكن حين يكون الآخر أكبر سنا يجب أن تتعامل معه بقدر أكبر من الاحترام، وربما هذا هو الذى قد تظنه عدم جرأة». وقد يستخدم، أيضا، لمواجهة نقد وغضب الآخر، فالمكتئب يسارع حين يتلقى نقدا إما بالاعتذار أو بالانسحاب، ويلوم ذاته ويكون عنها تصورا سلبيا؛ لذا فإننا ندرجه فى مثل هذا الموقف أن يقر بالامر، ويعد، بصورة عامة، بأن يضعه فى الاعتبار لاحقا، فإن لاه أحد على عدم اهتمامه بمظهره يقول:

«قد يكون كلامك صحيحا هذه المرة، ولكن فى المرة القادمة لن يتكرر هذا،

(*) Fogging

أو ساكون فى وضع افضل» (٥٣)، وقد يظهر الفرد المؤكد أنه موافق ولكنه لا يغير موقفه «ربما تكون على حق فى رأيك ولكن...» (٩٠).

أى أن هذا الأسلوب يسهم فى صقل مهارة الفرد فى التعامل مع النقد بصورة توكيدية، وليست انقيادية، بوصفه عملية تنطوى على قدر من الذاتية يمكن نقدها أيضا، ومن ثم فلا داعى للقبول الكامل بمحتوى نقد الآخر، وإنما الاعتراف بما يعتبر صحيحا فيه، وتجاهل ما نعتقد أنه غير ذلك، وهناك مواقف متعددة يمكن أن نقدمها للمتدرب التوكيدى فى هذا المجال مثل: حين ينتقدك آخر قائلا:

المنتقد: إنك تفكر بصورة مثالية.

المؤكد: معك حق فقد يكون لى معايير وطموحات يصعب تحقيقها، ولكنها قد تكون قابلة للتحقق يوما ما .
أو يقول لك آخر:

المنتقد: إنك تتعامل مع الناس بدرجة كبيرة من التسامح الذى قد يصل إلى الضعف.

المؤكد: حقيقة قد يفهم البعض خطأ أن تسامحى علامة على الضعف؛ لذا يجب أن أبذل محاولة إضافية لتصحيح هذا الخطأ، وليس أن أتخلى عن التسامح.
١٦ - التقييم التخيلى:

يهدف هذا الأسلوب المقترح إلى تنمية مهارة الفرد فى التعبير عن آرائه، وتصوراتهِ حول الآخرين، وتقييمه لأفعالهم، وبعد إتقان هذه المهارة شرطا ضروريا لكى يصبح الفرد قادرا على توكيد ذاته إبان تفاعله مع الآخرين، وبوجه خاص ، حين يوجه نقدا إليهم أو يطالبهم بتغيير سلوكهم.

ويمكن تدريب الفرد على تلك المهارة بأن نطلب منه تحديد شخص معين من المحيطين به، يقوم بتسميته فى عقله، ويعطى تقييما نقليا مدته خمس دقائق أمام أفراد المجموعة التدريبية له يتضمن انطباعاته حوله، ورأيه فى مظهره، وأسلوبه فى التحدث، وطريقته فى التعامل معه، ومستوى أدائه، وطموحه، والقضايا الرئيسية التى يختلفون فيها .

ويمكن للمدرب أن يقدم بيانا عمليا لهذا الإفصاح التقييمى المتخيل نحو أحد

الأطراف في حياته الشخصية أو العملية مثل أحد الأقرباء أو الزملاء، ثم يتلوه المتدربون، ويقرر كل فرد عن سينتحدث، نون أن يعلن هوية المتحدث عنه، ويعرض تقييمه على الآخرين. الذين يسمح لهم حينئذ بتقديم عائد حول هذا التقييم حتى يتقن تلك المهارة التي تنطوي على التقدير الدقيق لجوانب قوة الآخرين ومواطن ضعفهم في المواقف الفعلية التي يتعامل معهم فيها.

١٧ - قزع الهيبة:

يتمثل هذا الأسلوب في تشجيع المتدرب على رفع الحصانة، تدريجيا، عن الفرد المثبط لتوكيده، وذلك على المستوى التخيلي أولا، ثم في مواقف تمثيل الدور بعد ذلك تمهيدا لتوكيد ذاته معه في المواقف الواقعية.

ومبعث أهمية هذه الفنية في أن بعض أسباب عدم توكيدنا لذاتنا في المواقف التي تجمعنا بأشخاص معينين (زميل أكبر منا سنا، رئيس، أحد رموز السلطة) تكمن في تلك الهالة من الهيبة التي تحيط به، أو نحيطه بها، والتي نعد بمثابة حاجز يحول دون الاقتراب منه، والتعامل معه بصورة تلقائية توكيدية كالتي نتعامل بها مع الناس العاديين، ومن ثم فإنه من شأن نزع تلك الهيبة عنه من أنفسنا أثناء التدريب على تمثيل الدور (الفعلى أو المتخيل) أن يصبح شخصا عاديا، وفي هذه الحالة سيسهل علينا أن نؤكد ذاتنا معه حين نواجهه في الواقع الفعلى، لأن الأسوار التي تفصلنا عنه حينئذ ستكون قد أزيلت.

وهناك عدة طرق من الممكن أن تساعدنا في أداء تلك المهمة منها:

- أن ننظر له من زاوية إنسانية مختلفة؛ فهذا الموظف الكبير، مثلا، متزوج وقد نتخيل أن زوجته ترفع صوتها عليه، وأنه يقف ضئيلا أمامها حينئذ. فلماذا نخافه بهذه الصورة إذن؟

أو أب له أبناء يحتاجون للتقوية العلمية، وقد يستعطف معلمهم لمساعدتهم، وخاصة حين يكونون متأخرين دراسيا، أو مريض يقف ضعيفا أمام طبيبه حين تقهره آلامه، ومن المتوقع أن تسهم هذه النظرة الجديدة في إنزال هذا الرمز الذي يثير الرهبة في النفوس من عليائه، وبذا نتمكن من أن نؤكد ذاتنا معه.

- أن نطلق اسمه على دمية لأحد أطفالنا، ونوجه الصفعات والركلات لها، فهذا من شأنه أن ينزع تلك الهيبة تدريجيا بحكم مسألة انتقال التدريب.

ويقترح «ولبن Wolpin» طريقة مشابهة يطلب من المتدرب تنفيذها اقتداء بالنموذج

التالى:

إذا استدان شخص منك مبلغا من المال، ولم يعده إليك، وتخاف مطالبته به حتى لا يغضب منك، تدرب على مخاطبة نموذج يمثل هذا الشخص وقل له ما ترغبه مثل: «سأضربك، سأحطم عظامك إن لم تعد النقود إلى»، فهذا سيسهل عليك مطالبته بأموالك فيما بعد (٢٠٥). ومن المفترض أن تسهم هذه الطرق فى نزاع، أو التخفيف من هيبة ذلك الفرد مما يزيد من فرصة تأكيد المتدرب لذاته معه فى الواقع الفعلى.

وحرى بالذكر أن التاريخ الإسلامى قدم لنا نماذج متعددة تسعى إلى التخفيف من تلك الهيبة التى تحوط بشخصيات معينة حتى لا تثير روع الآخرين.

ومما يحمد لتلك النماذج أن بعضها قام بتلك العملية بنفسه، كى يساعد الآخرين على تأكيد نواتهم معهم مثكما هو الحال حين شاهد معلم الإنسانية رسولنا الكريم محمد عليه الصلاة والسلام رجلا، يكاد ينتفض حين رآه فقال له: «هون عليك، فما أنا إلا ابن امرأة (بسيطة) كانت تاكل القديد بمكة».

وجدير بالتنويه أننا نطرح تلك الأمثلة الرمزية لإثارة عقول القارئى لاقتراح طرق أخرى عديدة، لمواجهة تلك النماذج، قد تكون أكثر ثراء مما ذكرناه، فرب قارئى هو أوعى من كاتب.

١٨ - الواجبات المنزلية:

بما أننا نعلم كى نعمل بما علمنا، لذا يجب على المتدرب أن يطبق ما تدرب عليه من مهارات توكيدية إبان البرنامج فى حياته اليومية، ويتسنى له ذلك حين يكلفه المدرب فى نهاية كل جلسة تدريبية واجبات معينة تتصل بما تعلمه فيها، ويطلب منه ممارستها بصورة منظمة مع من يتفاعل معهم خارج الجماعة التدريبية، سواء فى منزله، أو عمله، أو الطريق العام (١٢٤)، كأن يعتمد افتعال مواقف بعينها، ويلبسون فى المفكرة التى يحتفظ بها خصائص تلك المواقف، ومستوى قلقه إبانها، وطبيعة السلوكيات التوكيدية التى أصدرها، وتقييمه لمدى نجاحه، وفشله فيها، وطرح تفسيرات لذلك (٢٥٣).

ويقدم هذا التقرير للمدرب فى بداية الجلسة التالية، ويتلقى عائدا منه، ومن الزملاء، حول ملاحظاتهم، ومقترحاتهم حول سلوكه كى يقوم بتحسينه لاحقا.

ويجب أن تكون هذه الواجبات متدرجة الصعوبة بحيث تكون سهلة في البداية لأن الفشل، في حالة صعوبتها، سيقفل من ميل المتدرب لتوكيد ذاته فيما بعد، فضلا عن أن النجاح سيزيد من ثقته بنفسه وقدرته على النجاح لاحقا، وتجدر الإشارة إلى أن الواجب التمهيدى قد لا يتطلب أى تفاعل مباشر مع آخرين مثل قراءة كتاب عن التوكيد، ثم يطلب منه بعد ذلك أن يدخل مطعما ليشرّب كوبا من الماء فقط، أو يتفرج على سلع متنوعة في محل ويخرج دون أن يشتري شيئا، ثم بعد ذلك نطلب منه الذهاب إلى محطة بنزين وطلب خدمات لا تقدم بطريقة آلية مثل فحص ماء البطارية، مع أنه طلب كمية قليلة من البنزين، أو يلغى حجرا في رحلة، ثم نطلب منه، بعد ذلك، التقدم للمواقف الشخصية التي يريد أن يكون مؤكدا فيها (٧٢). وتتمثل أهمية تلك الواجبات أيضا في أنها ستكشف عن نقاط التقدم لدى المتدرب، ونقاط الضعف، والتي قد تختلف عبر المتدربين نظرا للفروق الفردية بينهم، فضلا عن انها ستجعله أكثر قدرة على فهم التوكيد، مثلما أنه لن يفهم معاناة الشاعر إلا من يحاول قرض الشعر، وستشجذ دافعيه المتدرب وتجعله متحمسا للتدريب، يضاف إلى ذلك أن مراجعة واجبات الأفراد ستكشف عن صعوبات ميدانية غير متوقعة، من جهة، وعن أساليب مبتكرة قد يطرحها باقى المتدربين ويستفيد منها كلهم للتغلب على تلك الصعوبات من الجهة الأخرى.

سابعا: إعداد وتنفيذ برامج التدريب التوكيدى:

تتمثل أهمية هذه المرحلة فى أنه يتم فيها تجسيد التراث المتراكم حول التوكيد، وتوظيف أطره النظرية، ومبادئه بصورة إجرائية لخدمة غير المؤكدين، وتقليص معاناتهم بجعلهم أكثر توكيدا من خلال التعرض لبرامج التدريب التوكيدى. وبما أن هذا الهدف ينطوى على العديد من العناصر الفرعية، فإننا سنخصص ما تبقى من هذا الفصل للوقوف على المحاور الخاصة بكيفية تصميم، وإعداد، وتنفيذ برنامج التدريب التوكيدى وفقا للأسس المنهجية المتعارف عليها، والتي تتمثل فيما يلى:

- (أ) بنية البرنامج: ويشمل هذا العنصر مدة البرنامج، وعدد جلساته، وزمن كل جلسة ومحتوى الجلسة، والأسلوب الذى تتسلسل وتتتابع وفقا له الجلسات.
- (ب) انتقاء المتدربين: ويتضمن خصال المتدربين، والشروط الواجب توافرها فيهم،

وتصوراتهم حول أثر البرنامج، والتقييم الفعلى لمستوى توكيدهم، العام والنوعى، وتحديد المواقف التى يصعب عليهم توكيد ذاتهم فيها، ومعايير تكوين الجماعة التدريبية.

(ج) إجراءات تطبيق البرنامج: حيث نعرض لمحتويات كل جلسة من جلساته على حدة، بصورة مفصلة، وكيفية تنفيذها، والتى تتضمن تقديم أفراد المجموعة لبعضهم البعض، وتعريفهم بالتوكيد، وتمييزه عن العنوان، وبيان المعوقات المعرفية للتوكيد، وكيفية التغلب عليها، وعرض مواقف تمثيلية للتوكيد وتدريبهم على أدائها، وتقييم هذا الأداء، وإعطاء واجبات توكيدية لكى يؤدوها خارج الجماعة، ومناقشتهم فيها أولاً بأول بغية تطوير وتحسين سلوكهم التوكيدى.

(د) تقييم آثار البرنامج، على كل من المستوى الاختبارى والسلوكى، عقب انتهائه فضلاً عن مدى انتقال آثاره عبر قطاعات ومواقف أخرى متنوعة، ومدة بقاء هذه الآثار. وسنعرض فيما يلى لكل محور من المحاور السابقة بقدر من الإفاضة.

(١) بنية البرنامج:

يشمل هذا المحور مجموعة من العناصر الفرعية قوامها:

١ - الإطار الزمنى للبرنامج.

٢ - محتوى وتسلسل الجلسات.

٣ - بنية الجلسة.

١ - الإطار الزمنى للبرنامج:

يتضمن هذا الإطار، بدوره، عدة عناصر فرعية تتمثل فى مدة البرنامج، وعدد جلساته، والزمن الذى تستغرقه كل جلسة، والتوزيع الزمنى للجلسات على مدار مدة البرنامج.

- فيما يتصل بمدة البرنامج يفضل أن تكون فى حدود من ثلاثة إلى أربعة أسابيع ويحسن ألا تقل عن أسبوع فى الحالات الضرورية حتى تكون هناك فرصة للمتدرب لكى يجرب سلوكه التوكيدى خارج الجماعة إبان فترة التدريب، ويراجع ما يكلف به من واجبات توكيدية مع المدرب والمزلاء على نحو يؤدى إلى إحكام مهاراته التوكيدية، فضلاً عن أن البرنامج القصير زمنياً سيكون مكثفاً، وهو ما يتعارض مع مبدأ التدريب الموزع، والذى يحقق قدراً أكبر من المزايا مقارنة بالتدريب المكثف.

ولكن هذا لا يعنى عدم تنظيم برامج مكثفة فى حالات معينة، فقد لا تسمح ظروف بعض المتدربين بالالتحاق ببرامج طويلة المدة، مثل القادة، وفى هذه الحالة يمكن أن يتلو البرنامج قصير المدة لقاء مكثف، لمدة يوم واحد، بعد انقضاء فترة زمنية مناسبة، شهر تقريبا، لتقييم وتنشيط آثاره، أى اعتبار تلك الفترة الزمنية الفاصلة بين البرنامج والمراجعة التقييمية فرصة لممارسة وصقل المهارات التوكيدية التى تم التدريب عليها.

- أما فيما يتصل بعدد جلسات البرنامج فيجب أن ننوه إلى أنه يتوقف على طبيعة أهداف البرنامج، فعلى سبيل المثال إذا كان البرنامج يرمى إلى التركيز على مهارات نوعية معينة كما فى حالة تدريب الصحفي على مواجهة مصدر معلومات ذى نفوذ، وعدم الإنعان لتوجهاته ومحاولاته للمراوغة وفرض وجهات نظره عليه، فحينئذ يفضل أن يكون عدد الجلسات قليلا، أما إذا كان البرنامج يهدف إلى تنمية مهارات متنوعة كما هو الحال عندما ندرب مجموعة من المديرين التنفيذيين لمستشفى تتواكب مع طبيعة المهام المتنوعة التى يكفون بها، والفئات المتعددة التى يتعاملون معها، فإن زيادة عدد جلسات البرنامج أنئذ تصبح أمرا ضروريا.

وحين نفحص العدد الذى استغرقته جلسات برامج التدريب التوكيدى فى العديد من الدراسات التى أجريت فى هذا المجال سنجدتها تتراوح، كما يشير «جالازى» بين ٦ - ١٠ جلسات (٩٤ : ٢) ويتفق «فراى FTY» مع ما ذهب إليه «جالازى»، ويضيف أهمية أن يتم التركيز فى كل جلسة على جانب معين أو مهارة توكيدية بعينها مثل قول «لا» (٩٠)، ويقترح كل من «لانج وجاكوبوسكى» عدداً مشابها يتراوح بين ٦ - ٩ جلسات (١٢٣)، ويوسع كاتلر المدى ليصبح ما بين ١٥ - ٢٠ جلسة (٧٢)، وقد استغرق برنامج «كارلسون وجونسون» للتدريب على التوكيد أمام رموز السلطة ما بين ٨ - ١٠ جلسات (٥)، أما برنامج مصطفى مظلوم للتدريب التوكيدى للتحكم فى الاندفاع والتردد فقد استغرق ثمانى جلسات (٤٢).

وعلى الرغم من أننا لا نستطيع أن نضع أرقاما تحكيمية للعدد المطلوب لجلسات البرنامج التدريبى للتوكيد، إلا أنه يحسن أن يتراوح عددها ما بين ٦ - ١٠ جلسات مع مراعاة أن العدد الذى يختاره المدرب يتوقف على طبيعة أهدافه، وطبيعة المهارات المراد التدريب عليها وعددها، فضلا عن حجم المشاركين. والمدى الزمنى المتاح له لتنفيذ البرنامج

والذى قد تتدخل متغيرات متعددة فى تشكيله من قبيل ضغط الوقت، أو طبيعة عمل المشاركين.

- أما فيما يتعلق بمدة الجلسة فقد ذكر العديد من الباحثين أنه يحسن أن تتراوح بين ١,٥ - ٢ ساعة. ويعتبر «جالازى» من المؤيدين لهذا الاقتراح (٩٤: ٢) ويوصى «لانج» بأن تكون مدة الجلسة ساعتين (١٣٢) ويقترح «فراى» مدى زمنيا أوسع من ٢ - ٣ ساعات (٩٠) و«كاتلر» من ١,٥ - ٣ ساعات (٧٢).

وعلى أية حالة يمكن القول بأن مدة الجلسة تتوقف على عوامل عديدة منها عدد المشاركين فكلما ازداد يفضل أن يمتد زمن الجلسة حتى تتمكن من التعامل مع مشكلات المتدربين، ونتيح لهم الفرصة للمشاركة، وعلى المدى الزمنى للبرنامج ككل فإذا كان هذا المدى محدودا يجب أن تطول مدة الجلسة، والعكس صحيح. ولكن حري بنا التنويه إلا أن مدة الجلسة إذا طالت لأكثر من ساعتين فقد ينخفض تركيز وانتباه المشاركين بدرجة كبيرة. وثمة ملاحظة أخرى مفادها أنه فى حالة التدريب الفردى على التوكيد يجب أن يقل زمن الجلسة بحيث لا تتجاوز الساعة.

- أما بالنسبة لمسألة التوزيع الزمنى للجلسات على مدار البرنامج فإن «فراى» يشير إلى أنه يميل إلى أن تعقد مرة أسبوعيا حتى تعطى فرصة للمتدرب لتنفيذ الواجبات المنزلية التى يكلف بها، ويشير «جالازى» إلى أنه من الممكن أن تكون مرة أو مرتين أسبوعيا (٩٤)، ويؤيد «كاتلر» أن تعقد مرتين أسبوعيا (٧٢)، ومن المفترض أن التباعد الزمنى بين الجلستين ليس مطلوباً نظراً لتدخل عامل النسيان، أو فتور حماسة المتدرب، أو رغبته فى مناقشة ما يواجهه من صعاب، أو ما يعن له من أفكار سريعا مع المدرب، ومن ثم فإنه من الأكثر ملاءمة أن تعقد الجلسات على مدى زمنى أضيق بفواصل يتراوح بين ٢ - ٥ أيام، وهو ما يتسق مع مبدأ التدريب الموزع الذى يتوقع أن تزداد كفاءة عملية التعلم فى ظله.

٢ - محتوى وتتمثل الجلسات:

فيما يتعلق بمحتوى الجلسات فمن المتوقع أن تتضمن جلسات البرنامج عنصرين رئيسيين يوضحهما الشكل التالى رقم (٣٢).

م	عمليات معرفية وتتمثل في	عناصر سلوكية وتشمل
١	تقديم معلومات للمتدرب حول مفهوم التوكيد: طبيعته ومكوناته، ومحدداته، وسبل قياسه وتنميته.	تقديم مواقف لنماذج مؤكدة إما بواسطة المدرب أو الزملاء أو مصورة بالفيديو
٢	التمييز بين التوكيد والعنوان والخضوع	دعوة المتدرب لتمثيل دور الشخص المؤكد بعد مشاهدته
٣	معلومات التوكيد ومحدداته المعرفية من قبيل المعتقدات غير المنطقية والحوار الداخلي وكيفية التغلب عليها	قلب الأدوار حيث يقوم هو بدور الطرف الآخر في الموقف
٤	التدعيم الذاتي والخارجي للتوكيد	إعادة تمثيل الدور مع تقديم عائد حول أدائه لتحسينه
٥	سبل التنمية الذاتية للتوكيد	إعطائه واجبات للقيام بها في الواقع حتى يتدرب على التوكيد خارج الجماعة التدريبية

شكل رقم (٣٢) يبين المحتوى المعرفي والسلوكي لجلسات برنامج التدريب التوكيدي

- أما فيما يختص بتسلسل الجلسات، فمن المفترض أن هناك تسلسلا تنتظم وفقا له تلك الجلسات، ينطوي على أن تقدم المكونات المعرفية أولا في بداية البرنامج، أما المكونات السلوكية فتقدم في الجلسات اللاحقة، وهو تتابع يتفق مع المنطق الذي يحكم النشاط البشري بشكل عام، فالفكر، كما هو معلوم، يسبق السلوك عادة.

٣- بنية الجلسة:

يفترض أن تتكون الجلسة، في معظم الحالات، من عدد من الأنشطة يفضل أن تقدم بشكل متوالٍ، ولكن ليس من الضروري فعل ذلك في كل الحالات، يمكن بيانها وفقا للترتيب التالي.

- التعريف بالمهارة المطلوب التدريب عليها أولا.

- ضرب أمثلة عملية، وتقديم نماذج تمارس السلوك التوكيدي المطلوب التدريب عليه إما في مواقف تمثيل دور واقعية أو مصورة.

- نطلب من المتدرب تمثيل الدور الذي شاهده للنموذج المؤكد، وأن يتبادل دور المستهدف مع الطرف الآخر أيضا. مع السماح للمتدربين باقتراح تعديلات على الاستجابة إن أمكن لهم ذلك.

- تقديم عائد حول هذا الأداء سواء من قبل المدرب أو الزملاء.

- قيام المتدرب بإعادة تمثيل الدور، في ضوء هذا العائد، عدة مرات حتى يتقن الاستجابة التوكيدية.

- تزويد المتدرب بالتدعيم المناسب في حالة إتقانه هذا الأداء.

- تكليف المتدرب بواجبات عبارة عن مواقف واقعية يُصدر فيها الاستجابة التوكيدية التي تدرب عليها، وذلك في حياته اليومية، ويتم مناقشة هذه الواجبات في بداية الجلسة التالية. وهو ما يتطلب أن يضاف بند جديد في بنية الجلسة اللاحقة، ألا وهو مناقشة الواجبات السابقة قبيل التعريف بالمهارة التوكيدية مناط الاهتمام في الجلسة التالية.

(ب) انتقاء المتدربين:

بعد تحديد أهداف البرنامج، ومواصفاته، وإجراءاته، وعمل الدعاية الكافية حول كيفية الالتحاق به يبدي بعض الأفراد الرغبة في الانضمام إليه، وحينئذ نبدأ في تنفيذ عدد من الإجراءات للشروع فيه تتمثل في الفرز الأولي للمتقدمين، وتقييم مستوى توكيدهم العام، وتحديد المواقف التي يصعب عليهم توكيد ذاتهم فيها، ثم الشروع في تكوين المجموعة التدريبية. وفيما يلي بيان ذلك بشيء من التفصيل:

١ - الفرز الأولي للمتدربين :

تتركز مهمة هذا الإجراء في الكشف عن مدى استيفاء الأفراد بصورة مبدئية لشروط الانضمام للبرنامج، ويتم ذلك، عادة، من خلال مقابلة أولية تُجرى معهم للحصول على عدد من المؤشرات التي يمكن في ضوئها التنبؤ بمدى قابليتهم للاستفادة من التدريب والتي تتمثل بدورها، في:

- استبعاد وجود اضطرابات نفسية وظيفية لدى المتدرب، وخاصة حين تكون الجماعة ذات طابع يهدف لمساعدة الفرد على النمو الشخصي، وليست جماعة علاجية (١٣٣ : ٢١٠ - ٢١٢).

- أن يكون عاجزا عن توكيد ذاته، وليس غير راغب في ذلك، وألا يكون سعيدا بعدم توكيده ومتكيفاً معه، ويجب أن يكون لديه اقتناع، في المقابل، بالمنطق القائل بأن عدم التوكيد يعد ضريبا من القصور، وأن التوكيد سيزيد من ثقته بنفسه، ويؤدي إلى حياة أفضل (١٤٠)، ولكن يجب أن تكون توقعاته حول تلك الآثار واقعية؛ لأنه لو توقع تغيرات سحرية كنتيجة للتدريب فقد يصاب بخيبة أمل، بل ويجب أن يعي بـ / ويتقبل عواقب التغيير في مستوى توكيده، وأنها قد تتسبب في فقدان علاقات هامة في حياته كانت قائمة على أساس انخفاض توكيده.

- أن يتسم بقدر مرتفع من الدافعية للمشاركة فى البرنامج، فحين تكون دافعيته منخفضة سيصعب عليه الالتزام بالمهام التى يكلف بها سواء داخل الجماعة أو خارجها، ومن ثم يحسن استبعاد من لديهم فضول حول البرنامج، وغير ملتزمين به، أو بواجباتهم فيه.

- تحديد احتياجات المتدربين من التدريب: من المفترض أن نحصل على معلومات من كل متدرب للإجابة عن السؤال التالى: لماذا يريد أن يؤكد ذاته، ومتى، وأين، ومع من؟

فهناك حاجات متفرقة للتدريب لدى أبناء الثقافات المختلفة، والثقافة الواحدة كذلك. فعلى سبيل المثال وجد «شان» أن أفراد عينة من الطلاب الصينيين فى حاجة بدرجة أكبر للتدريب على التعبير عن المشاعر وطلب تغيير سلوك مقارنة بالطلاب الأمريكيين (٦٤)، وفى ثقافتنا يفترض أن الفتاة، مقارنة بالفتى، فى حاجة أكبر للتدريب على التعبير عن الاختلاف فى جماعة عامة، والمدير فى حاجة أكبر للتدريب على توجيه النقد، والزوج فى التعبير عن الثناء والزوجة فى التعبير عن رغباتها العاطفية وهكذا.

ومما يساعد على ذلك أن نطلب منه أن يذكر، كتابة، ماذا يريد من البرنامج، فعلى سبيل المثال طلب «كاراسون وجونسون» من الزوجات اللاتى يرغبن فى الالتحاق ببرنامج التدريب على التوكيد الجنىسى مع الزوج كتابة عشر رغبات، إن أمكنهن ذلك، تتصل بما يرينه ضروريا لهن فذكرن أشياء من قبيل: أن أخبره بما أحب أو لا أحب أثناء الجماع، وأطلب منه ممارسة الجنس فى لحظة معينة (٦٢).

- الكشف عن الأسباب التى تجعل الأفراد لا يؤكّدون نواتهم، وهى متعددة فقد تكون:

- * لأنهم يعتقدون أن التوكيد ليس من حقهم، وأنه ليس لهم الحق فى أن يطلبوا شيئا أو يرفضوه (٥٢)، وفى هذه الحالة يجب تعريفهم بقائمة الحقوق التوكيدية.
- * لأنهم لا يعرفون ماهية الاستجابة المؤكدة، وهنا يجب أن ينصب التدريب على تعريفهم بتلك الاستجابة، وبيان خصائصها، وحدود تداخلها مع غيرها من الاستجابات.
- * لأنهم قلقون جدا إما من حدوث عواقب سلبية حين يتصرفون على نحو مؤكد أو لأنهم عوقبوا على ذلك من قبل (٥٣)، ومما يساعدنا فى هذا المقام أن نقيم مستوى القلق المصاحب لكل موقف، بوصفه سببا رئيسيا للخشية من توكيد الذات لدى غير المؤكدين، ومن

المفيد الإشارة إلى ظهور أساليب متنوعة لقياس وتحديد مستوى القلق قبيل المواقف التوكيدية المختلفة.

٢ - تقييم مستوى التوكيد العام والنوعى للفرد:

بموجب هذا الإجراء نطبق مقياسا للتوكيد على المتدربين للوقوف على مستوى توكيدهم العام، وتقدم الدرجة العامة للتوكيد مؤشرا مبدئيا حول الفئة التى ينتمى إليها الفرد، فهل هو من المؤكدين، فى حالة ارتفاع تلك الدرجة، أم من غير المؤكدين، فى حالة انخفاضها، وبطبيعة الحال فهؤلاء هم الأكثر احتياجا للتدريب. بيد أن هذه الطريقة قد تكون غير دقيقة بالقدر الكافى، فالمتوسط العام للدرجة لا يكشف عن مستوى الفرد على المهارات النوعية التوكيدية، ومن ثم لن نكتشف أوجه الضعف التوكيدية لديه، لذلك لجأ الباحثون إلى الوقوف على المبيان (البروفيل) التوكيدى للفرد، والذى ينبثق عن مستوى توكيده عبر المهارات الفرعية المتعددة للتوكيد، ويحدد المهارات المنخفضة التى يجب أن ينصب اهتمام البرنامج التدريبى عليها.

ولكن نظرا لأن المهارة الواحدة تتضمن مواقف توكيدية متعددة، ذات خصائص مختلفة من حيث هوية الأفراد الذين يتعامل الفرد معهم فيها، فضلا عن طبيعة السلوكيات التى يمارسها إبانها، فقد عنى العديد من الباحثين بالكشف بصورة مفصلة عن طبيعة تلك المواقف لدى كل متدرب على حدة؛ وهى خطوة أكثر تخصصا من سابقتها، سنشير إلى كيفية القيام بها فى الخطوة التالية.

٣ - تحديد المواقف المشككة التى يصعب على الفرد توكيد ذاته فيها:

تتمثل أهمية تلك الخطوة فى أنها تجعل البرنامج أكثر واقعية، وتلبية لاحتياجات المتدربين، المتقدمة، وهناك عدة صورة يمكن من خلالها الوقوف على تلك المواقف منها:

- أن نطلب من الفرد تحديد المواقف التى يصعب عليه توكيد ذاته فيها، كتابة أو شفويا، وأن يحدد الظروف التى تجعل من الصعب عليه أن يكون مؤكدا مثل أن يكون الآخر على صلة وثيقة به، أو غريبا، أو لأنه لا يعرف كيف يسلك بطريقة توكيدية، أو يعتقد أن ذلك سيعد عذوانا، أو لأنه لا يملك إستراتيجية بديلة لتخفيض القلق (١٣٣ : ٢٧٤).

- وقد نلجأ إلى أسلوب آخر حيث نقدم له مقياسا للتوكيد، ونطلب منه الإجابة عنه،

وعادة ما يتضمن ذلك المقياس بنوداً نوعية متعددة يمكن بواسطة تحليلها التوصل إلى نتائج مشابهة للخطوة الأولى، وكمثال على تلك المواقف - البنود:

* هل تجد صعوبة في أن تقول لا لبايع لحوج؟

* هل لديك القدرة على التعبير عن مشاعرك العاطفية الحنون والإيجابية نحو شخص ما؟

* هل تستطيع أن تبدأ محادثة مع أشخاص غرباء في حفلة؟ (٦٠ : ٤٩٩).

ويقترح «جالازى» تصوراً مفصلاً لكيفية الحصول على طبيعة الصعوبات التوكيدية النوعية للفرد قبيل الشروع فى التدريب يمكن صياغته فى شكل مصفوفة تتضمن صفوفها السلوكيات التوكيدية المتنوعة، أما أعمدتها فتكشف عن هوية الأشخاص الذين يتفاعل معهم الفرد فى تلك المواقف الصعبة، فى حين تشير خلاياها إلى مستوى الصعوبة التى يخبرها الفرد حين يطلب منه التصرف بصورة توكيدية فيها. وذلك على متحصل من أربع نقاط على النحو التالى:

(١) يصعب على فعل ذلك بدرجة كبيرة.

(٢) يصعب على فعل ذلك بدرجة متوسطة.

(٣) يصعب على فعل ذلك بدرجة قليلة.

(٤) ليس من الصعب على فعل ذلك.

ويبين الشكل التالى رقم (٣٣) هذه المصفوفة.

شكل رقم (٣٣) يحوى نموذجاً مختصراً لمصفوفة «جالازى» للكشف عن الصعوبات التوكيدية للفرد

٢	الأشخاص	مستيق من نفس النوع	ندج (ندج)	زمويل (زمويل)	والدين	رمز السلطة	بايع	قريب	جار
١	بدء محادثة								
٢	توجيه نقد								
٣	إعلان رأى مختلف								
٤	إبداء مشاعر التقدير								
٥	التعبير عن الامتنان								
٦	الثناء								
٧	طلب خدمة								
٨	طلب تعديل سلوك غير مناسب								

(٩٤ : ٩ - ٧)

- وبعد أن نحلل تلك المواقف بصورة مفصلة لنضع أيدينا على مواطن الصعوبة فيها، يمكننا أن نرتب هذه المواقف ترتيباً تصاعدياً يبدأ من أقلها صعوبة إلى أكثرها، ونبدأ بتدريب الفرد على مواجهة أولها، وذلك في حالة التدريب الفردي. أما في حالة التدريب الجمعي فإن بمقتورنا التوصل إلى متوسط صعوبة كل موقف بالنسبة للمجموعة ككل ثم نرتبها كما في الحالة السابقة أيضاً، أو أن نختار المواقف التي أبدى نسبة أكبر من الأفراد رغبتهم في التدريب عليها مع مراعاة مبدأ تدرج الصعوبة فيها.

٤ - تكوين المجموعة التدريبية

نناقش في إطار هذا العنصر بعض الخصائص المتصلة بالمجموعة التدريبية من قبيل العدد الأمثل لأفرادها، ومدى التجانس المطلوب بينهم، وكيفية تحقيقه، وفيما يلي بيان ذلك.

- العدد: يشير كل من «لانج وجاكوبسكي» إلى أنه يفضل أن تتكون المجموعة من (٧ - ٨) أفراد ويفضل أن يكونوا من جنس واحد، ويكون هناك اثنان من المدربين (١٣٣: ٢٠١) ويقترح «فراي» ألا يتعدى عدد أفراد المجموعة عشرة أفراد حتى يتحكم المدرب في الموقف، وحتى يتعرف الأفراد على بعضهم البعض، ويتاح لهم فرص التفاعل بدرجة أكبر (٩٠)، ويشير «كالتير» إلى أن عدد المجموعة يجب أن يتراوح بين (٨ - ١٢) فرداً، أما عدد المدربين فيفضل أن يكون ما بين اثنين إلى أربعة (٧٢)، وفي دراسة أجراها «كارلسون وجونسون» للتدريب على التوكيد في العلاقات الجنسية الزوجية كان عدد المشتركات عشر، وأجرى «بولسون» دراسة للتدريب على التوكيد أمام رموز السلطة، والوالدين والأزواج والرؤساء، على مجموعة بلغ عدد أفرادها خمسة رجال وأربع نساء (١٦٥). بيد أن هذا لا يمنع من أن ينخفض العدد ليصبح فرداً واحداً كما في حالة التدريب الفردي، أو اثنين (زوجين) أو يتضاعف، في بعض الحالات، ليشمل فصلاً كاملاً من التلاميذ (٩٤: ١)، ولكن يحسن في مثل تلك الحالة أن تنقسم المجموعة إلى ثلاثيات: الفرد والمستهدف والملقن (الذي يلاحظ وقيم التفاعل) ثم يتبادلوا الأدوار، وإذا كان العدد كبيراً نكتفي بالتأليف الذي يمارس التدريب: أو تمثيل الدور على مرأى من الآخرين، والذين يُسمَح لهم بطرح الأسئلة حينئذ (٩٤)، ويشير «كالتير» إلى أن التدريب في جماعة أحسن، بشكل عام، من التدريب

الفردى حيث ينطوى على التنافس، والتشجيع، والدعم المتبادل، وابتكار استجابات متنوعة وهو ما يثرى من قيمة البرنامج (٧٢).

- إحداهن التكافؤ بين المجموعة: على الرغم من أن «كالترة» يقترح أنه كلما كانت المجموعة غير متجانسة في النوع والعمر والتعليم كان ذلك أفضل، إلا أن هذا الاقتراح ليس موضع اتفاق بين الباحثين، مثل «لانج وجاكوبوسكى»، و«فراي» الذين يفضلون، وهو الرأى الذى نحسبه أكثر ملاءمة، أن يكون النوع متجانسا حتى يصبح البرنامج أكثر تأثيرا، فضلا عن احتمال تشابه الصعوبات التوكيدية حينئذ، أما بالنسبة للعمر فإنه إذا تباين فقد ينخفض تماسك المجموعة، وتختلف طبيعة المشكلات التوكيدية لأفرادها، فعلى سبيل المثال، تعتبر مشكلات التعامل مع الوالدين هى المحورية للمراهقين، أما المشكلات مع الرئيس فى العمل أو الخلافات الزوجية فهى الأكثر أهمية للكبر سن (٩٠)، وبهذه المناسبة فمن الأنسب أن يكون المدربون من نفس نوع المتدربين.

(ج) إجراءات تنفيذ برنامج التدريب التوكيدى.

بعد الانتهاء من عملية انتقاء المتدربين، بتحديد بنية الجلسات، والإطار العام للبرنامج يشرع المدرب فى تنفيذ البرنامج الذى يحوى عددا من الجلسات يمكن أن نقدم تصورا مبدئيا لمحتوى كل منها على النحو التالى، مع الأخذ بعين الاعتبار أن هذا العدد قابل للتغيير، وأنه قد تدخل بعض التعديلات على محتويات كل منها تبعا للطبيعة الخاصة للبرنامج، وأهدافه وخصال المتدربين به.

الجلسة الأولى (تعريف وتعارف).

وهى جلسة افتتاحية تتلو عمليات القياس القبلى للتوكيد، وتتضمن مجموعة عناصر

هى:

- التعارف: تبدأ هذه العملية بأن يقدم المدرب نفسه للأعضاء، ويدعو كل فرد منهم لتعريف نفسه بصورة مختصرة للآخرين.

- التعريف بالبرنامج: عقب ذلك يقوم المدرب بتقديم نبذة عن محتويات البرنامج، وأهدافه، ويعرف المتدربين بمفهوم التوكيد، ومكوناته اللفظية. وغير اللفظية، ويعرض ملامح للشخص المؤكد التمونجى، وغير المؤكد أيضا، والتى من شأنها أن تجسد مفهوم التوكيد.

وتقر به اللذان (توجد قائمة مفصلة بتلك الملامح شكل رقم ٥)، والتمييز النظرى بين التوكيد والعدوان والسلبية، والتعرف على الحقوق التوكيدية للفرد، والجوانب المعرفية المعوقة أو الميسرة للتوكيد، وسبل قياسه وتنميته.

– عقب الفراغ من هذه الجرة التعريفية يتم التركيز على مسألة التمييز بين الاستجابة التوكيدية، والعوانية والسلبية.

فالسلوك المؤكد، كما يشير «ألبرتى وإيمون» ينطوى على تقدير قيمة الذات، بدون إنكار حقوق الآخرين أو التقليل من قيمتهم، أما السلوك السلبي، غير المؤكد، فيتضمن صعوبة التعبير عن الذات، والسماح للآخر بتحمل المسؤولية عن الفرد، فى حين أن السلوك العدوانى يعنى التضخيم من قيمة الذات، ومحاولة الحصول على مزايا للفرد على حساب الآخرين، ويلوغ أهدافه من خلال إيذائهم (١٣١).

وهناك نماذج موقفية متعددة للتمييز بين الاستجابات الثلاث نقدمها للمتدرب حتى يعتاد على التفرقة بينها مثل:

* الموقف الأول: حين يتخطى أحد دورك فى الصف تكون:

* سلبيا: حين تصمت، وفى هذه الحالة ستشعر بعدم الارتياح بل والإحباط، ومن شأن هذا أن يخفض من تصورك لذاتك، لأنه سيشتعل بك عديم القيمة نفسيا.

* عنوانيا: حين تصيح فيه غاضبا: احترم نفسك ، وقد تدخل فى معركة معه.

* مؤكدا: بأن تلفت نظر ذلك الشخص، أولا، لخطئه، ثم تقول له بحزم: «أنا قبلك هنا» وإذا لم يستجب لذلك التنبيه يجب أن تكرر عبارتك ثانية على مسامعه (٦٠ : ٥٠٠).

* الموقف الثانى: حين يقاطعك شخص وأنت تعرض رأيك فى مسألة هامة فإذا قلت له:

* اسكت (بغضب) فهذه استجابة عدوانية.

* هلا تركنتى لأكمل حديثى، فهذا سلوك مؤكد.

* لنت بالصمت حتى ينهى كلامه، فإنها سلبية حينئذ.

* الموقف الثالث: حين يلجأ لك زميل فى العمل تلميحات جنسية فإذا قلت له:

* أنت قليل الأدب، فهذا عدوان.

* بصراحة هذه التلميحات تحط من قدرى وقدرك، فهذا تأكيد.

* لا داعى لهذه التلميحات، فهذه سلبية.

وقدم «جالازى» (٩٤)، مجموعة أخرى مفيدة من المواقف التى يميز فيها بين الاستجابات الثلاث بينها الشكل التالى رقم (٣٤).

شكل رقم (٣٤)

يحوى نماذج للفرقة بين الاستجابة العدوانية والمؤكدة وغير المؤكدة

الموقف	الاستجابة	العدوانية	المؤكدة	غير المؤكدة
١	دعوت صديقا على الغداء وتأخر دون اعتذار	لقد أغضبني تأخرى، وهذه آخر مرة أنعوك فيها	انتظرتك ساعة، وكنت أتوقع منك مكالمة تعلمنى بتأخرى فيها	تفضل الغداء جاهز
٢	طلبك صديقك ليخبرك بقدمه، مع إنك مشغول الآن	لقد التقينا قريبا، ومن ثم لا داعى لأن نلتقى الآن	أنا سعيد لرؤيتك، ولكن فى يوم آخر	أنا فى انتظارك
٣	طلب منك زميل أن تقوم بعمله دونما مبرر	لا، إنك تستغنى وتعاملنى كخادم	لا أستطيع فدى أعمال كثيرة لأنجزها	لا أستطيع، ولكن حاول وإن لم تقدر فأساعدك

– إعطاء واجب للمدرسين، نطلب فيه من كل منهم، مثلا، أن يذكر ثلاثة مواقف حدثت له، ويقترح ثلاث استجابات لكل منها تعبر عن فئات الاستجابة الثلاث السابقة. وأن يلاحظ سلوكيات من حوله ويحدد طبيعة استجاباتهم فى المواقف التى تتطلب التصرف على نحو توكيدى، وفى أى فئة تندرج .

الجلسة الثانية (الحقوق التوكيدية) :

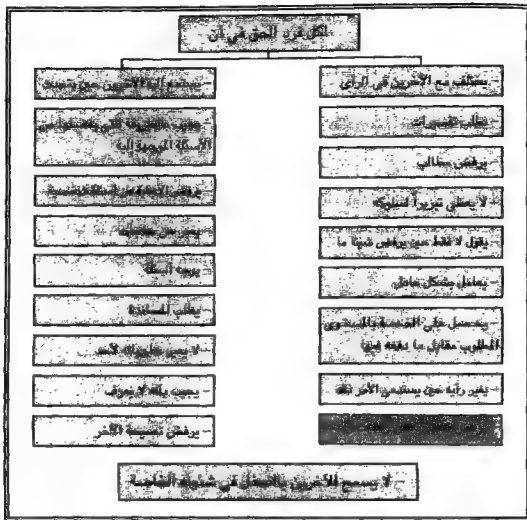
– مناقشة الواجبات التى كُلف بها المدرسين فى نهاية الجلسة السابقة، واستخلاص الدروس المستفادة منها .

– تقديم تدريبات عملية للتمييز بين الاستجابة التوكيدية والعدوانية، وغير المؤكدة (السلبية)، حيث تعرض مشاهد تحتوى تلك الاستجابات من قبيل :

• مشهد لمير ينتقد إحدى مروضاته قائلا : « هل انتهيتِ مما طلبت منك كتابته الأسبوع الماضي، إنها فوضى. أنا لا أعرف علام تأخذين سرتيك » (٢٠٣)، أو ندعو المدرب لتمثيل أنوار مؤكدة، وغير مؤكدة، وعدوانية مع آخر، ونطلب من أفراد المجموعة التمييز بينها باستخدام أسلوب العلامات البيضاء والحمراء والزرقاء بحيث يرفع المدرب الملامة الحمراء إذا أدى الزميل استجابة عدوانية، والزرقاء لغير المؤكدة، والبيضاء للمؤكدة (١٦٥).

- في الجزء الثاني من الجلسة نعرف المدربين بنسق المعتقدات والحقوق التوكيدية، ونقدم مجموعة من الأمثلة المعبرة عنها، بصورة واضحة، نظرا لأن إثارة الوعي بالحقوق التوكيدية للفرد ضروري لبدء عملية التغيير كدالة للتدريب، ولكن يجب الانتباه إلى تجنب حالة الوعي المفرط بالحقوق التوكيدية، وضرورة الحصول عليها بحذافيرها فهو مطلب غير منطقي بل يجب النظر إليها بوصفها هدفا سننجز حين نحصل على جزء كبير منه وليس كله (١٣٣ : ٥٦ - ٥٨).

- بعد ذلك نطلب من كل منهم كتابة قائمة بما يعتقد أنه من حقوقه التوكيدية، وذلك في عملية قصف ذهني (مفاكرة °) في غضون عشر دقائق، مثلا، ونناقش ما يكتبونه، ونستخلص قائمة عامة بالحقوق التوكيدية ثم نعرضها عليهم كي تتم تنقيتها، وتحديد ما هو منطقي، والذي يحسن أن يوجه ممارساتهم المؤكدة، وما هو غير منطقي يجب التخلي عنه لأنه يحول دون توكيد ذاتهم بالطريقة الملائمة (٢٠٠)، وفيما يلي قائمة ممثلة لتلك الحقوق (١٦٥ : ١٦٦) يحويها الشكل التالي رقم (٣٥).



شكل رقم (٢٥)

يبين قائمة مقترحة، غير نهائية، ببعض الحقوق التوكيدية للفرد

ومما يجب قوله في هذا المقام أن هناك احتمال إدخال بعض التعديلات على هذه القائمة، سواء بال حذف أو الإضافة، فعلى سبيل المثال هناك حقوق قد تتعارض جزئياً مع وجهة النظر الإسلامية مثل : الحق في رفض نصيحة الآخرين، فعلى المسلم أن يقبل النصيحة وخاصة حين تسهم في استقامة أمر دينه، فالدين، كما قال الرسول الحكيم، النصيحة .

وكذلك لا يجب على الفرد أن يرفض تنفيذ رغبة لوالديه لا تتعارض مع استقلاليته كأن يكلفوه بالذهاب إلى مكان معين لقضاء خدمة لهما من باب البر بهما ، ولا يضير المسلم

كذلك أن يمتنع عن فعل أشياء يرغبها التزاما بأوامر الله من قبيل: التحدث في أمور إباحية، أو التعبير عن رأيه في جمال امرأة أجنبية عنه، أو إطالة النظر إليها وهو يتحدث معها .

- واجبات : حيث تكلف المتدرب بمناقشة حقوقه التوكيدية مع أحد المقربين منه، ويحاولان معا التوصل إلى قائمة بها . وأن يرصد سلوك ثلاثة من المحيطين به ليكتشف مدى تفریطهم أو التزامهم بحقوقهم التوكيدية .

الجلسة الثالثة (إعادة التشكيل المعرفي) :

وفيها نعمل على مساعدة الفرد في التعرف على المعتقدات غير المنطقية، والعبارات الذاتية السلبية، وإحلال معتقدات منطقية وعبارات ذاتية إيجابية بدلا منها، وذلك ضمن إطار عملية إعادة التشكيل المعرفي، والتي يصبح الفرد بموجبها واعيا بأنماط تفكيره المؤدية للسلوك غير المؤكد، ويحولها إلى أنماط تفكير منتجة تحت السلوك المؤكد، وتتضمن تلك العملية أربع خطوات رئيسية هي :

- التعرف بدور العوامل المعرفية مثل المعتقدات غير المنطقية والعبارات الذاتية في تحديد مستوى التوكيد، فعلى سبيل المثال فإن العبارات الداخلية التي يقولها الفرد لذاته قبل، أو أثناء، أو بعيد الحدث، تحدد ما سيفعله فيه. وهناك أدلة إمبريقية متعددة تدلل على صحة ذلك منها ما أشارت إليه نتائج بحث « ميخناوم وشوارتز وجوتمان »؛ Meichenbaum & Gotmann Schwartz من أن منخفضي التوكيد يصعدون قبيل الموقف أو إبانه عددا أكبر من العبارات السلبية، وأقل من الإيجابية مقارنة بمرتفعي التوكيد، وأنه يمكن تقليل القلق الناشئ عن مواجهة تلك المواقف، وهو ما يرفع من احتمال صدور الاستجابة المؤكدة، بواسطة عبارات ذاتية مثل : « هذا القلق سيقلل من قهرتي على التحكم في الموقف، وسيجعل تقديري غير صحيح للأمر » (١٣٣ : ١٢٠)، ووجد « بيتشر ومايكل » Pitcher & Meikle أن العبارات المميزة لغير المؤكدين عن غيرهم تقع في فئتين هما :

* عبارات تتعلق بالخوف من عدم تقبل الآخرين لهم مثل : « أنا قلق حول ما سيقوله الناس عني إذا رفضت تنفيذ ما يطلبونه » .

* عبارات سلبية موجهة ضد الذات مثل « سأؤذي مشاعره، وأكون فظا، إذا قلت له لا » (١١٦) .

أما بالنسبة لدور المعتقدات غير المنطقية في كف التوكيد، فإنه من المفترض أن العديد من مظاهر السلوك منخفض التوكيد لا تنتج عن الأحداث التي تقع، وتكرر صفو الحياة بصورة مباشرة، بل بسبب المعتقدات غير المنطقية التي نفسر بها تلك الأحداث وتوجه أسلوب تفاعلنا معها، فعلى سبيل المثال قد يتمتع مروحس من طلب مكافأة نظير جهوده غير العادية في إنجاز مهمة طارئة كلف بها نظرا لاعتقاده، غير المنطقي، أن هذا سلوك استجدائي مشين يجب أن يربأ بنفسه عن إتيانه، وفي المقابل عليه الانتظار حتى يتفضل عليه المدير ويقرر أن يكافئه. أما إن تبنى مثل هذا المرحوس معتقدا منطقيا قوامه أن من حقه طلب مقابل نظير ما بذله من جهود غير عادية فيسهل عليه أن يكون مؤكدا، أنذاك، ويطلبها .

- تحديد المعتقدات غير المنطقية والعبارات الذاتية المعوقة للتوكيد لدى المتدربين، ومن المفترض وجود معتقدات لا منطقية متعددة تكمن خلف العديد من مظاهر السلوك التوكيدي يمكن تصنيفها في ثلاث فئات يتضمنها الشكل التالي رقم (٣٦) .

شكل رقم (٣٦)

يحوى المعتقدات غير المنطقية حول حقوق الفرد ومسئولياته
وما يجب أن يكون عليه سلوكه وعواقبه والتي تعوق توكيده لذاته

م	معتقدات غير منطقية حول		
	الحقوق والمسئوليات	ما يجب أن يكون عليه سلوك الفرد أمام الآخرين	عواقب السلوك التوكيدي
١	ليس لى الحق أن أرفض مطالب صديقي	يجب أن أكون محبوبا وموضع إعجاب كل المحيطين بى	ستحقيق بى أضرار متعددة إذا وكبت ذاتى مع الآخرين
٢	يجب أن أقدم تبريرات واضحة حول سلوكي للآخرين	يجب أن أكون متجردا من الأخطاء	سأفقد العديد من أصنافى إذا كنت مؤكدا معهم
٣	ليس لى الحق أن أختلف مع كبار السن	إذا لم أقل أشياء لطيفة ومسلية للآخر فالصمت أولى	سينظر لى الآخرون حين أنصرف بصورة مؤكدة على أننى عنوانى
٤	ليس من حقى أن أوجه أسئلة لأحد رموز السلطة		
٥	يجب ألا أغضب من الآخرين وخاصة الأصفياء		

أما فيما يتصل بالعبارات الذاتية فهناك عبارات عديدة منها تكف ميله لتوكيد ذاته
حين يخاطب بها نفسه، وهو يصدد مواجهة موقف يتطلب سلوكا توكيديا من قبيل :

* من الأفضل أن أحتفظ بأرائى لنفسى .

* من خاف سلم .

* إنه أكثر منى خبرة لذا يجب ألا أختلف معه .

* لا تطلب المساعدة من أحد .

عقب ذلك ندعو كل متدرب لكتابة، أو ذكر، المعتقدات غير المنطقية، وكذا العبارات
السلبية التى تدور فى ذهنه فى المواقف التى يواجهها وتتطلب أن يؤكد ذاته فيها، وبحول
لوزن أن يتصرف على نحو مؤكد، ثم نقوم بتفقيتها وتصنيفها فى فئات تمهيدا لمناقشتها
وبعض أكثرها شيوعا لديهم .

- تنفيذ المعتقدات غير المنطقية والعبارات السلبية الذاتية، وإحلال أخرى منطقية
وإيجابية على التوالى، بدلا منها. وتتطلب هذه العملية القيام بمهمة مزوجة تعبر عنها المقولة
الصوفية الشهيرة .. التحلية قبل الضحية .. حيث تساعد المتدرب على التخلّى عن المعتقدات
غير المنطقية والعبارات المعوقة للتوكيد، وندعوه لأن يتحلّى بأخرى منطقية وإيجابية، بدلا
منها، تيسر عليه أن يؤكد ذاته .

ومما يفيد فى مرحلة التخلّى عن تلك الجوانب المعرفية المعزقة للتوكيد إثارة الشك
فى المعتقدات اللامنطقية، وما يترتب عليها من عبارات سلبية نصوغها بها، ووضعها موضع
تساؤل، فهل هى :

* حقيقية أم لا ؟

* صحيحة أم لا ؟

* مفيدة أم لا ؟

* عملية أم لا ؟

* لها أسس منطقية أم لا ؟

* ما الحجج التى تقند وجودها ؟ (٩٤ : ١٣٥)

ونعمل فى المقابل على توضيح مزايا المعتقدات المنطقية، والعبارات الداخلية
الإيجابية فهى تجعلنا أكثر قدرة على توكيد ذاتنا بصورة تثرى حياتنا وتمكنا من إقامة
علاقات شخصية مشبعة .

- التشريب على تنفيذ المعتقدات غير المنطقية واستبعاد العبارات السلبية، ويمكن فى

هذا السياق الاعتماد على أساليب متنوعة للقيام بهذه المهمة من قبيل :

* أسلوب قلب الدور، فعلى سبيل المثال إذا ترددت أن تسأل صديقا طلبا ما فتخيل أنه يطلب منك ذلك (١٧١ : ٢٥)، وبما أنك تعتقد حينئذ أن ذلك من حقه (ملك)، إذن فمن حقه آنذاك أن تطلب أنت منه ما تريد .

* تخيل أنك تتبنى معتقدا منطقيا بديلا عن غير المنطقي المراد التخلي عنه، وتصرف بناء على ذلك، فحين يتكلم أحدهم معك بطريقة فظة، فهذا قد يفضحك لأنك تتبنى معتقدا غير منطقي مفاده : يجب ألا يتحدث إلى أحد بهذه الطريقة، ولكن إذا تحلّيت بمعتقد منطقي بدلا منه «ليس من الضروري أن يخاطبني كل الناس، باحترام كامل»، فسيصبح من الطبيعي تقبل أن يخاطبك شخص معين بهذه الطريقة في لحظة ما (١٦٣ : ٨٠ - ٨٣).

* تشجيع زملاء المتدرب على تقديم عائد يساعد على تصويب، أو تقنيد، المعتقدات غير المنطقية، أو اقتراح معتقدات منطقية بديلة. فعلى سبيل المثال إذا اتفقت مع صديق للسفر للخارج للعمل في الأجازة الصيفية، ولكنك قبيل نهاية العام لم يكن معك المبلغ الكافي لشراء تذكرة الطائرة فقررت أن تراجع عن ذلك الاتفاق، ولكنك تخجل من إخباره بذلك لأنك تتبنى معتقدا غير منطقي قوامه «أن التراجع عن الاتفاق شيء سيء حتى لو كان هناك ما يبرر ذلك»، وفي هذه الحالة يمكن لزملاء المتدرب اقتراح بدائل متعددة للفرد كأن يقول أحدهم : هذا ليس تراجعاً ولكنه تكيف مع الأمر الواقع، أو أن الضمر المترب على عدم إخباره مبكراً باعتذارك أكبر من الأثر الذي ستشعر به عندما تواجهه، وقد يقترح ثالث معتقدا منطقيا قائلاً «عندما يختلف اثنان في مسألة ما يمكنهما التوصل إلى قرار ثالث، قد يتمثل في ذهابكما للعمل في إحدى المدن الساحلية الداخلية». وهكذا .

* التفتيد الذاتي للعبارات الداخلية السلبية حتى نستبعد أثارها المثبطة للتوكيد. فعلى سبيل المثال : إذا أردت التعليق على متحدث في ندوة، وطافت بذهنك فكرة قوامها أن كلامك سيكون أقل أهمية من الآخرين، أو سيواجه بانتقادات حادة منهم، فمن الممكن حينئذ أن تفقد هذه الأفكار قائلا لنفسك: «قد يستحسن البعض تعليقاتي» أو «قد يعارض البعض كلامي ليس لأنه غير مفيد، ولكن لأنه ضد مصالحهم» أو «ما المشكلة في أن أعرض رأيا غير مكتمل ليكون بداية للمناقشة بحيث يصعب أكثر اكتمالا فيما بعد» (٩٤ : ٩٥ - ٩٧) .

- الواجبات : تطلب من كل متدرب تطيل ثلاثة مواقف واجهته سابقا للوقوف على المعتقدات غير المنطقية التي حالت دون توكيد ذاته فيها لمناقشتها في الجلسة التالية . ومراقبة نفسه في ثلاثة مواقف أخرى، وتكوين العبارات الداخلية السلبية التي جعلته يحجم عن توكيد ذاته فيها . وتطلب من الزملاء في الجلسة التالية مناقشتها وطرح بدائل لها .

- الجلسة الرابعة (التدريب على إدارة اللقاءات الاجتماعية) :

يُقترح أن يكون محور تلك الجلسة التدريب على تقديم الذات، والمبادأة في اللقاءات الشخصية سواء في بدء حديث مع غريب أو صديق، وإدارة الحوار، وإنهاء المقابلة حين يستشعر الفرد أنها حققت أهدافها، حتى لا تتعارض مع أنشطته الأخرى. ويتم التدريب بصورة متوالية على المهارات السابقة على النحو التالي :

- **تقديم الذات** : حيث ندعو المتدرب لأن يقدم نفسه لمن يجلس بجانبه مباشرة أولاً، ثم للمجموعة ككل فيما بعد، مع الحرص على النظر إليهم إبان ذلك، وتقديم نبذة موجزة عن نفسه واهتماماته، ولا مانع من أن يعطى الزملاء عائداً إيجابياً له حول بعض الجوانب اللفظية وغير اللفظية في هذا التقديم ويحسن تشجيع الفرد على أن يعيد سؤال الآخر عن اسمه حال نسيانه .

- **التدريب على بدء والاستمرار في المناقشة** : كثير من الناس يحبون أن يبدأ الآخر الحديث معهم، ولكنهم لا يقدمون عادة، على بدء، لذا يجب أن ندرب الفرد على اكتشاف نقطة مناسبة للنفاذ إلى الحوار مع الآخر، ومما يساعد على ذلك أن نتحسس حاجاته، فمن يقرأ صفحة الرياضة في جريدة سيكون الحديث عن الكرة منفذاً متسعاً لبدء حوار معه، ومن يقرأ مقالة سياسية سيسهل علينا أن نتحاور معه حين نتكلم عن مشكلة سياسية ساخنة تطل برأسها على مسرح الأحداث، وحالما بدأ الحوار يسهل الاستمرار فيه، وخاصة حين يواجه الفرد أسئلة مفتوحة للآخر حول آرائه في مسائل عامة حتى يحثه على الاسترسال في الحديث، أو نقدم له معلومات شخصية حولنا، وحول ما نحب وما لا نحب، وفي المقابل نتوجه إليه ببعض الأسئلة الشخصية حتى نعرف المزيد عنه، مثلاً عرف عنا، ولكن يجب ألا نكثر من تلك الأسئلة فهي تثير حفيظة الآخر (٩٤ : ٩٠) .

وعلياً أن نعمل، في المقابل، على تقنين المعتقدات غير المنطقية والعبارات الداخلية السلبية التي تمنع الفرد من بدء المحادثة من قبيل :

« يجب ألا افرض نفسي على أحد » .

فقد لا يكون هذا هو شعور الطرف الآخر، بل قد يسعد بمبادرتك تلك، وحتى لو اكتشفت عدم تقبله فلا ضير من أن تنتهي الموقف بسرعة .

«يجب أن اكون متحدثاً لأمعاء، وهذا شيء غير ممكن طوال الوقت» (٩٤ : ١٢٢) .
فليس مطلوباً منك أن تتحدث طوال الوقت أصلاً، فالحوار نشاط ثنائى يسهم كل طرف فيه
بقدر، فضلاً عن أنه يكفىك أن تتحدث بوضوح للآخر فانت لست فى اختبار للترشيح لعمل.

- التدريب على إنهاء اللقاءات : تكمن أهمية هذه المهارة فى أنها ضرورية حتى لا
يبدد الفرد وقته، ما دام اللقاء استنفد اغراضه فيجب إنهاؤه، ولكن يحسن أن يتم ذلك
بصورة غير مفتعلة حتى لا تثير ضيق الطرف الآخر، ولو شعرت بأن لديه رغبة قوية فى
الاستمرار يمكنك توضيح موقفك وتحدد موعداً تالياً معه. مثلاً هو الحال لو كنت تجلس
جلسة لطيفة مع مجموعة من الأصدقاء، واضطرت للانصراف لارتباطك بموعد هام،
فيمكنك حينئذ أن تطلب منهم موعداً لاحقاً لاستكمال هذا اللقاء الممتع .

- واجبات :

تكلف المتدرب بما يلى :

- * بدء محادثة مع شخص لا يعرفه فى موقف عام .
- * ملاحظة شخص يبدأ حديثاً مع آخر للتعرف على كيفية البدء .
- * تعمد إنهاء لقاء مع صديق بصورة سلسلة لا تثير انتباهه أو ضيقه .
- * تقديم نفسه مرتين لأشخاص لا يعرفهم، ويلاحظ، مرة واحدة على الأقل كيف يقدم
الآخر نفسه لمن لا يعرفه .

- الجلسة الخامسة (التدريب على الجوانب غير اللفظية للتوكيد) :

تتمثل أهمية التدريب على هذه المكونات فى أن زيادة وعى الفرد بها، وقدرته على
استخدامها، والتحكم فيها تجعله أكثر قدرة على أن يؤكد ذاته فى المواقف المختلفة، ويحسن
فى بداية الجلسة أن تقدم للمتدربين محاضرة قصيرة حول الجوانب غير اللفظية فى التوكيد
وبورها فى حثه أو كفه، والتي تتضمن العناصر التالية :

- اللقاء العيون : فالنظر لمن يتحدث إلى الفرد أحد مكونات التوكيد، بيد أن علاقته
بالتوكيد منحنية، بمعنى أن النظر لمدة قصيرة للمتحدث، وبصورة متقطعة، يعد نقصاً فى
التوكيد، أما تثبيت وإطالة النظر فقد يعد أمراً غير مرغوب فيه، ويمكن تدريب الفرد تدريجياً
على تلك المهارة بحيث يبدأ بالنظر إلى كتف المتحدث حتى يصل إلى عينيه .

- وضع الجسم : إن الوقوف بشكل ثابت من ملامح التوكيد المنخفض، أما الوقوف بطريقة مرنة، والتحرك تبعاً لحركة الآخر فيعتبر من ملامح السلوك المؤكد .

- حركات اليدين : من الملاحظ أن المؤكدين يحركون أيديهم بمعدل أكبر، ولكن ليس لمستوى أعلى من الكتف، وإلا أصبح ذلك عدواناً، واستهانة بالآخر .

- أما فيما يتعلق بصعيرات الوجه فيفضل في حالة السلوك المؤكد أن تتسق مع محتوى الرسالة التوكيدية حتى يصبح تأثيرها أشد، فلا يجب مثلاً، أن نغض من بصرنا حين نوجه تحذيراً للطرف الآخر بالتوقف عن التحدث بطريقة غير لائقة معنا .

- وبالنسبة للمنى : فهو من الأشياء التي قد تزيد تأثير الرسالة التوكيدية، وخاصة أثناء التقدم بطلب، أو التعبير عن المساندة. وتوجد في ثقافتنا أمثلة كثيرة لذلك مثل الربت على الكتف، أو الشد على الأيدي .

وفيما يتصل بالصوت فإن انخفاضه يعد مؤشراً على عدم التوكيد، في حين أن ارتفاعه يعد علامة على العدوان ! لذا يحسن الحفاظ على مستوى متوسط من شدة الصوت وخاصة في اللحظات الحاسمة في الموقف التوكيدي .

ويجب أيضاً أن تتناسب نبرة الصوت مع الرسالة، فحين يعبر الفرد عن غضبه أو احتجاجه على أوضاع معينة لا يمكن أن يستخدم حينئذ نبرة رخوة (٥٣)، وكنوع من التدريب العملي ندعو كل فرد منهم إلى التحدث أمام المجموعة في موضوع عام لمدة دقيقتين، ونطلب من الآخرين ملاحظة وتقييم تلك الجوانب أثناء حديثه وتقييم العائد له حتى يصبح أكثر وعياً، ومن ثم أكثر قدرة على التحكم في العناصر غير اللفظية للتوكيد (١٣٤) .

- واجبات :

نطلب من كل متدرب أداء مجموعة من المهام حتى يتقن ذلك الجانب المهارى وهى :

« أن يلاحظ نفسه، ويدعو الآخرين للإدلاء بملاحظاتهم حول استخدامه لتلك الجوانب، ويسجل ذلك، ويركز على أحدها لتعديله، تبعاً، كحركات اليدين، ثم نظرات العينين، فوضع الجسم، وهكذا (٩٤ : ٧١) : كئن يعتمد النظر إلى من يسلم عليه، أو ينصرف بعينه بعيداً عنه ليغير موضوع حديثه، أو يصمت .

* يلاحظ المظاهر غير اللفظية في سلوك الآخرين في ثلاثة مواقف، مثل رواد مطعم، أو زملاء دراسة، أو في لقاء عائلي، ويبدون ما يفعلونه إبان ذلك : ضحك، نظرات، إشارات، حركات (٦٢) .

- الجلسة السادسة (إدارة عمليات الثناء والتقدير) :

تعنى هذه الجلسة بكل من عملية تقديم، وتلقى الثناء والمجاملات، فكل فرد يتوقع أن يثنى عليه الآخرون حين يأتي سلوكا طيبا نحوهم، أو نحو مجتمعهم الضيق أو الواسع، ومن هنا فإن تقديمك الثناء لمن يستحقه يقوى علاقتك بالآخر، ويشعره بمكانته لديك، وخاصة حين يكون من المقربين منك، وفي المقابل فإن تلقي الثناء يعد مهارة هامة أيضا، فمن شأن إظهار تقديرك وامتنانك لمن يثنى عليك أن يشجعه على الاستمرار في هذا المسلك الذي يشيع روح الدفء في العلاقات الإنسانية، بدلا من أن تعطيه إحياء بآئك لا تستحق هذا الثناء، أو أنك غير مهتم بآئك اللفتة الكريمة منه .

ويجب أن نوضح للمتدرب قبيل تدريبه على تلك المهارة بعض المعتقدات غير المنطقية التي تجعله غير قادر على الثناء على أفعال الآخرين، أو إظهار الامتنان على ثنائهم. مع ملاحظة أننا نطرح بين الأقواس تفنيدا لتلك المعتقدات، من قبيل :

- يجب ألا أثنى على الآخرين أو أجاملهم، بل عليهم معرفة شعوري نحوهم من الطريقة التي أتصرف بها معهم (إن يعرف الناس مغزى أفعالك، أو دلالة ما يدور في ذهنك نحوهم إلا إن عبرت عن ذلك، لفظيا، صراحة) .

- يجب أن أود على الثناء بشكل قهري (الثناء ليس هدية يجب ردها فوراً بل على الفرد أن ينتظر المناسبة الملائمة حتى لا يبدور كد مفتعلا، ولكن هذا لا يمنع من إظهار امتنانك للثناء في حينه، ولكن عليك تأجيل تقديم ثناء مماثل للحظة المواتية).

- « إذا أثنت عليهم سيبتقدون اننى أريد منهم شيئا ما أو أهملهم » (ما دمت لا تثني عليهم إلا بناء على مبررات موضوعية، وبصورة غير مبالغ فيها، فلن يتسرب ذلك الاعتقاد إلى عقولهم) .

- « قد يتضايق الآخرون من ثنائى عليهم » (عليك أن تفعل ما تراه مناسبا ولست مسئولا عن رد فعل الآخرين تجاه ذلك) (٩٤ : ٨٣ - ٨٦) .

وحتى تنمى تلك المهارة لدى المتدربين فإننا نقدم مجموعة من المواقف التمثيلية للثناء ونطلب منهم أداء الاستجابة التوكيدية الملائمة فيها، أو أن نمثل أمامهم الاستجابة وندعوهم للاقتداء بها، والأسلوب الأول أفضل لأنه يتيح فرصة للمتدرب للمشاركة، وابتكار استجابات توكيدية مختلفة قد تكون أكثر خصوصية وواقعية أيضا مثل :

- زوجتك أعدت لك عشاء شهيا .

- موظف، لا يعرفك، أنجز لك، على أكمل وجه، المهمة التي طلبتها منه .

- اصططبت صديقا لشراء حاجياتك واستمرت هذه العملية المرهقة وقتا طويلا .

- ذهبت لزيارة صديق في المستشفى فقال لك : كم أنا سعيد أن أراك (١١٦) .

- أخبرك أحد الزملاء بإعجابه الشديد بالقميص الذي ترتديه .

- واجبات :

نكلف كل متدرب بما يلي :

- تقديم الثناء ثلاث مرات للمحيطين به، وكذلك الرد على ثلاثة ثناءات يتلقاها في

نفس الفترة الفاصلة بين الجلستين .

- ملاحظة الآخرين وهم يوجهون، ويتلقون الثناء، وتسجيل مدى اتصافهم بالتوكيد

في تلك المهمة المزدوجة .

- الجلسة السابعة (رفض والتقدم بمطالب) :

يتقدم لنا الآخرون بالعديد من المطالب يوميا، ومن المفترض ألا نقبل بعضها، وعلى

الرغم من أن هذا الرفض قد يغضبهم إلا أن تلبية كل ما يطلبونه سيكون أكثر ضررا لنا .

ويقيد التدريب على هذه المهارة في مواجهة الأشخاص اللحوحين، وتجنب العدول عن

الرأى تحت ضغط إلحاحهم، فما دامت هناك مبررات قوية للرفض الأول فلماذا نغير موقفنا

إذن ما دام لم يستجد فى الأمر جديد .

فضلا عن الاعتياد على أن يقول الفرد أثناء التدريب، «لا» للمطالب التي يراها غير

مناسبة، وهو ينظر فى عين الآخر ويتحدث بنفس نبرة صوته الحازمة، قد يسهل عليه

استخدامها فى المواقف الحياتية المختلفة حين يتطلب الأمر ذلك نونما حساسيات، بيد أنه

يحسن أن يكون الرفض بسيطاً ذا صبغة تعاطفية في البداية، وإن لم يفلح في كف إلحاح الآخر، نصح من طريقة إعلانه، ثم نجعله مباشراً وصارماً لإنهاء الموقف .

ونظراً لأن غير المؤكدين يصعب عليهم رفض ما يوجه إليهم من مطالب يحسن تدريبهم أولاً على قول « لا » فقط، ويدون تبرير، كرد على أى طلب يوجهه الآخرون لهم، ولا يرغبون في تلبية، لأنه ليس من الضروري أن نبرر تصرفاتنا للآخرين كأن نرفض الذهاب إلى رحلة مع أصدقاء أو إعارة زميل كتاباً ما، ويعد ذلك تدريبهم على قول « لا » مع التبرير، أى الرفض المبرر حتى يخففوا من وقع الرفض على الطرف الآخر، وخاصة إذا كانوا حريصين على استمرار العلاقة معه .

ويجب تدريبهم أيضاً على التقييم بمطالب، فهي الوجه الآخر لعملية رفض المطالب، ذلك أنه سيصبح من اليسير على من يرفض مطالب الآخرين أن يتقدم بمطالب إليهم، لأنه إن يجد غضاضة حينئذ ممن يرفضونها، ما دام لا يجد حرجاً في ذلك أيضاً، فرفض ما يطلب من الفرد من مطالب سواء كانت معقولة أو غير معقولة من أخص حقوقه التوكيدية .

وحتى نقوم بتدريب الفرد على تلك المهارة المزبوجة (طلب ورفض مطالب) نقدم له عدداً من المواقف التي يمثل في بعضها نور الرفض، وفي البعض الآخر دور الطالب، ويعد مشاهدة نماذج يؤدون تلك الاستجابات يؤيدها هو بمصاحبة آخر أمام أفراد المجموعة .

ويحوى الشكل التالي رقم (٣٧) بيانا بنماذج من هذه المواقف .

شكل رقم (٣٧) يحوى نماذج لبعض مواقف التقدم بمطالب أو رفضها

مواقف التقدم بمطالب	مواقف رفض مطالب
١ - أردت تغيير وزيك مع أحد الزملاء لطروف طارئة .	- طلب منك أحد الأصدقاء أن تقرضه مبلغاً من المال، وأنت تشعر بأن مبرراته لذلك غير كافية
٢ - طلبت من زميل التعليق على بحث كتبته . (١٥٥:٩٤)	- طلب منك أحد معارفك أن تحمل أشياء ثقيلة لآخر في بلد ستسافر إليه مع أن الوزن المتاح لك لا يسمح
٣ - تطلب من طبيبك تزويدك بمعلومات محددة حول طبيعة مرضك (١٣٤)	- قال لك أخوك أن تخبر الصديق الذي يتصل به تليفونيا أنه غير موجود
٤ - كلفتك معلمتك بواجب معين ولكن المهلة التي حددتها لإنجازه غير كافية فذهبت إليها لتطلب مدة إضافية (١٣٦)	- ألح عليك زميل في قاعة الامتحان أن تقول له بعض الإجابات في غلة من المراقب.

واجبات :

تكلف المتدرب بما يلي :

- تقديم ثلاثة مطالب لآخرين حول موضوعات شتى فى الفترة الفاصلة بين الجلستين، وتسجيل ملاحظاته على سلوكه حينئذ .

- رفض مطلبين طلبهما منه آخرون بدون تقديم مبررات لذلك .

- رفض مطلبين تقدم بهما آخرون إليه مع إعطاء تفسيرات واضحة لهذا الرفض .

- الجلسة الثامنة (التعبير عن المشاعر السلبية) :

هناك مواقف عديدة يشعر فيها الفرد، بأن لديه رغبة فى التعبير عن مشاعر الاستياء، أو الانزعاج، أو الغضب، أو الاحتجاج، أو التذمر حتى يئس الآخر إلى ضرورة عدم تكرار السلوكيات التى أدت إلى تفاقم ذلك الشعور، فضلا عن التفهيم عن حدة توتراته، وبطبيعة الحال فإن العجز عن الإفصاح عن تلك المشاعر سيزيد من احتمال تكرار تلك السلوكيات المرفوضة، وهو ما يسبب أضرارا متعددة للفرد، ومن ثم يحسن تدريب الفرد، على إعلان مشاعره الراضية، والراضية للطرف الآخر، بدون تردد، وبطريقة لا تثير مشكلة جديدة بينهما، بقدر الإمكان، وهو الهدف الذى يركز عليه البرنامج التدريبي فى تلك الجلسة بشكل خاص، ويجب أن يكون واضحا للمتدرب، أنه حين يعبر عن استيائه فهو لا يقصد الحط من قدر الآخر، وإنما يريد أن ينحى الغضب من عقله جانبا، فضلا عن أن من حقه أن يغضب فالغضب إن لم يعبر عنه يؤذى الفرد، وإطلاقه ينقى الهواء بين الفرد والآخرين (٩٤ : ١٦٣).

ويجب عليه أن يعبر عن غضبه بشكل مختصر، ويتعدى عن توجيه الاتهامات للآخر، وهناك مواقف عديدة يمكن تدريب الأفراد على التعبير عن مشاعرهم السلبية فيها بصورة مؤكدة لصقل تلك المهارة لديهم، وفى العادة يقوم المدرب مع أحد الزملاء بأداء الاستجابة التوكيدية المناسبة التى يعبر فيها عن غضبه من سلوك الآخر دون أن يعتدى على حرمة أو يؤذيه، ثم يطلب من المتدرب أداء هذه الاستجابة، ويتم تقييم أدائه لها، ونزوده بملاحظاتنا حول هذا الأداء، ونطلب منه إعانتها فى ضوء استجابته من ذلك العائد حتى يتقنها .

ومما يساعد المتدرب على التصرف بتوكيدية فى مثل تلك المواقف أيضا أن يناقش المدرب، مناقشة نقدية، قبيل تمثيل تلك المواقف بعض المعتقدات غير المنطقية التى تمنع الفرد من توكيد ذاته فيها، ومن بين تلك المعتقدات ما يلي :

« إن كنت صديقا حقيقيا عليك أن تحمل صديقتك »

« إن عبرت عن غضبي فقد يحاول الآخر استبانتى بدرجة أكبر »

« من يغضبني شخص سيء يستحق العقاب »

« إذا رأى الآخرون غاضبا سيعتبروني شخصاً غير متحضر » (٩٤ : ١٩٣ - ١٩٥).

أما فيما يتصل بطبيعة المواقف التدريبية فهناك العديد منها من قبيل :

- كلفت بالقيام بعمل مشترك مع أحد الزملاء، فأنجزت المطلوب منك في حين لم ينجز هو أى شيء مما أدى إلى تعطيلك .

- بينما تشاهد مباراة مثيرة على التليفزيون قامت زوجتك بتحويل القناة لتشاهد برنامجاً على القناة الأخرى قائلة : دعني أشاهد هذا البرنامج فانا أعتقد أنه أفضل (١١٦).

- قام أحد البائعين بطرق بابك ساعة الظهيرة وأيقظك من النوم لكى يقول لك: هل تشتري منظفات صناعية .

واجبات :

- نطلب من المتدرب التعبير عن مشاعره السلبية نحو شخصين بعد الجلسة .

- ملاحظة سلوك شخصين وهما يعبران عن مشاعرهما السلبية نحو الآخرين ويحلله، تحليلًا نقدياً .

- الجلسة التاسعة (الدفاع عن الحقوق المشروعة والتعبير عن الاختلاف) :

من حق الفرد حين يشعر بانتقاص حقوقه سواء فى خدمة تقدم له، أو تدخل طرف آخر فى خصوصياته، أو معاملته بصورة غير عادلة، أو اتخاذه قرارات تخصه دون الرجوع إليه، أن يدافع عن حقوقه حينذاك، وكذلك من حقه أيضاً أن يعبر عن اختلافه مع الآخر فى رأى حول قضية معينة ولا يرضخ أو ينقاد لأرائه ما دام لا يقتنع بها .

ومن بين المعتقدات غير المنطقية المعوقة لممارسة تلك المهارة التوكيدية ما يلى :

«الناس تكره من يختلف عنهم فى الرأى».

«أفضل وسيلة للحفاظ على علاقتك بالآخر أن تسايره فيما يقول» .

«كل الناس تَشْتَكِ حقوقهم مثلنا ولا يفعلون شيئا» .

وتمثل الخطوة الأولى فى التدريب على تلك المهارات فى بحض تلك المعتقدات أولا ثم تقديم مواقف تتطلب استجابات توكيدية فى هذا الجانب، وتمثيل آخرين لتلك الاستجابات أمام المتدرب ثم دعوته لأدائها حتى يعتاد عليها ويألفها مع إبداء بعض الملاحظات على هذا الأداء بغية تحسينه، ومن بين هذه المواقف ما يلى :

- عرضت فكرة هامة ومبتكرة على صديق وناقشتها فيها، وفوجئت أنه قدمها لأستاذك على أنه صاحبها .

- التعليق على رأى لزميل ترى أنه مبالغ فيه جدا .

واجبات :

- تكليف المتدرب بأن يمارس سلوكا ينطوى على الدفاع عن الحق، والاختلاف مع الآخر مرتين، على الأقل، حتى موعد الجلسة التالية، وأن يصف ما شعر به حينئذ، والعائد الذى حصل عليه فى هذين الموقفين فضلا عن الصعوبات التى واجهها .

- ملاحظة شخصين عجزا عن ممارسة سلوكيات، توكيدية مشابهة، ومحاولة تفسير الأسباب التى حالت دون أن يؤكد نفسيهما حينئذ، وتقييم كل منهما على متصل يعبر عن درجة تفضيله لها .

- الجلسة العاشرة والأخيرة (تقييم أثار التدريب موضوعيا وذاتيا) :

تتضمن هذه الجلسة عددا من العمليات التى تندرج فى إطار التقييم الموضوعى والذاتى لأثار البرنامج التدريبى، والتى تتمثل فى :

- قياس مستوى التوكيد عقب التدريب من خلال إعادة تطبيق مقاييس التوكيد التى طبقت قبل البرنامج، أو أخرى مكافئة لها، على المتدربين، والمقارنة بين متوسط الدرجتين للاستدلال على مدى تأثير البرنامج فى مستوى التوكيد .

- نطلب من كل فرد أن يكتب أو يتحدث، فيما لا يزيد عن خمس دقائق عن جوانب التحسن التوكيدى التى شعر بها بعد التدريب، وطبيعة السلوكيات التى أصبح قادرا على إصدارها الآن، والتى لم يكن بمقدوره إتقانها من قبل، وأن يشير، فى المقابل، إلى السلوكيات غير التوكيدية التى اعتاد على ممارستها قبل البرنامج، وهى فى طريقها إلى

الاختفاء الآن، وتقييمه الذاتي لكفائه الاجتماعية الحالية مقارنة بما قبل التدريب، ومستوى القلق الذى يساوره حالياً، قبيل أو إبان مواقف مواجهة الآخرين مقارنة بقبل ذلك، وأن يذكر أيضاً رأى الآخرين المقربين منه فيما طرأ على سلوكه التوكيدى من تحولات كدالة للتدريب.

فى أعقاب ذلك، وفى نهاية الجلسة، يخبرهم المدرب أنه سستم متابعة آثار البرنامج عليهم بعد مرور فترة زمنية معينة، لا تتجاوز ثلاثة أشهر، ويتنهنز هذه الفرصة ليشرح لهم ديناميات عملية انتقال آثار التدريب سواء عبر المهارات الفرعية داخل الفرد، أو خارجه، عبر المواقف المشابهة والأفراد المتنوعين الذين يتعامل معهم، والذين لم يشملهم التدريب، حتى يكون أكثر وعياً بتلك الآثار، وقدرة على إدارتها بصورة تزيد من تأثيره فيهم وتقلل من تأثره بمحاولاتهم الحد من تلك التحولات وتغييره منها، وخاصة حين يكون لهم مصلحة فى استمراره غير مؤكد لذاته.

بعد تقديم تلك المحاولة التى نأمل أن تكون بمثابة البوصلة التى توجه من يرغب فى التعامل مع تنمية السلوك التوكيدى بصورة نظامية، والتى تعد محاولة مبدئية ذات طابع عام قابلة لإدخال المزيد من التعديل عليها - سنعرض بإيجاز لبعض البرامج التدريبية التى أجراها باحثون فى مجال التدريب التوكيدى، وفيما يلى بيان ذلك .

نماذج لبرامج تدريب توكيدى :

عقب تقديم عرض، شبه مفصل، لكيفية تصميم برنامج للتدريب التوكيدى، وحيث إن طبيعة البرنامج تتباين كدالة لأهدافه، وخصال المتحقيق به، وطبيعة مشكلاتهم، والمهارات التى يحتاجون إلى تنميتها أكثر من غيرها، لذا يفترض وجود صيغ مختلفة للبرامج التدريبية لا يمكن أن يغطيها أو يستوعبها النموذج العام الذى قدمناه سلفاً، وحتى تساعد القارئ على النظر للتدريب التوكيدى من زوايا أخرى سنعرض بشكل موجز لأحد البرامج التوكيدية التى تعاملت مع فئات نوعية لها مشكلاتها الخاصة ألا وهو :

- برنامج للتدريب التوكيدى للممرضات :

أعد هذا البرنامج « لانج وچاكوبوسكى » على مجموعتين من الممرضات كل منهما تضم « ١٢ » ممرضة حيث كانوا يقدمون لهن خمس بطاقات تحوى خمسة مشاهد، ويكل مشهد عبارة ناقصة يطلب منهن إكمالها مثل : «طبيب يطلب مساعدتك، وانتِ متجفة لمساعدة حالة أخرى حرجة، قائلاً : أنا ذاهب لجولة الآن اتبعينى» .

وَيُطَلَّبُ منها تخيل الكيفية التي ستصرف بها فى مثل هذا الموقف .

وكان عدد الجلسات خمسا محتواها على النحو الآتى :

الجلسة الأولى : ومنتها تسعون دقيقة، فى البداية يقدم المدرب مقدمة حول أهداف البرنامج (١٥ د°) ثم موجزا مختصرا حول التوكيد (١٠ د)، وتمييزه عن الخنوع والعنوان (٢٠ د)، ثم فترة راحة (١٠ د)، يعقبها عرض للمكونات المعرفية للتوكيد، وتعريف بحقوق الفرد وواجباته التوكيدية (٢٥ د).

الجلسة الثانية : مراجعة الواجبات (١٠ د) والتعرف على المكونات المعرفية للتوكيد كالمعتقدات غير المنطقية والعبارات السلبية (٢٠ د)، راحة (١٠ د)، ثم التدريب على التحليل الذاتى المنطقى (٢٠ د)، والتعبير عن المشاعر الإيجابية (٥ د)، يلى ذلك التدريب على تلقى وتوجيه الثناء (١٥ د)، ثم إعطاء واجبات تطبيق فى الواقع (١٠ د) .

الجلسة الثالثة : مراجعة الواجبات (١٥ د)، مناقشة المكونات المعرفية كالأساطير الاجتماعية حول التوكيد (١٠ د)، التدريب على تمثيل أنوار توكيدية (١٥ د)، راحة (١٠ د) يلى ذلك عرض للمكونات غير اللفظية (١٥ د)، تمثيل أنوار تتركز حول الجوانب غير اللفظية (٢٥ د)، ثم التكليف بواجبات يتم تنفيذها حول ما تم التدريب عليه (١٠ د) .

الجلسة الرابعة : مراجعة الواجبات (١٠ د)، شرح أنماط التوكيد الأساسى والتعاطفى بوجه خاص (٢٠ د)، ثم التدريب على توجيه ورفض مطالب (٢٠ د)، راحة (١٠ د) تمثيل أنوار تتصل بتوجيه ورفض مطالب (٤٠ د) تقديم واجبات يتم تنفيذها بعد الجلسة فى الميدان (٥ د) .

الجلسة الخامسة : مراجعة الواجبات (١٠ د)، استكمال شرح أنماط التوكيد المواجه والتصعيدى (٢٠ د)، راحة (١٠ د)، تمثيل أنوار تركز على أنماط التوكيد السابقة ثم تقديم اختبار لقياس التوكيد (٢٠ د)، (١٥٤) .

وتجدر الإشارة إلى أن بعض الباحثين العرب، المصريين بوجه خاص، لهم إسهامات متميزة أيضا فى هذا المجال، حيث قاموا بإعداد وتنفيذ برامج للتدريب التوكيدى على جمهور ذى طبيعة خاصة مثل البرنامج الذى أعدته « ناريمان الزغافى » عام ١٩٨٥ لتدريب

(٥) د : تعنى دقيقة.

من يعانون من المخاوف الاجتماعية على توكيد الذات للتخلص منها (١٤)، وأمانة بدوى التى سعت لمساعدة غير المؤكدين لكى يتقبلوا على الخوف من رموز السلطة عام (١٩٩٢) ومصطفى مظلوم الذى حاول عام (١٩٩٢) أن يقلل مستوى اندفاعية وتردد مجموعة من الطلاب والطالبات من خلال رفع مستوى توكيدهم بالتدريب التوكيدى (٤٢) ومن المحتمل أن تكون هناك محاولات أخرى يأمل أن يصل إليها علم المؤلف فيما بعد .

(د) تقييم آثار برامج التدريب التوكيدى :

تتوقف درجة تمسكنا بأسلوب علمى معين على مدى فعاليته فى تحقيق ما صمم له من أغراض وأهداف، وحتى نصل إلى هذا القرار : هل هذا الإجراء فعال أم لا ؟ .

يلزم تقييم مجموعة من الجوانب المتصلة بآثاره. ونحن نطبق هذه القاعدة على برامج التدريب التوكيدى سنجد أن هناك جوانب علينا أن نقيمها لكى نقف على آثاره، ومن ثم نحدد مدى كفاءته، وهى :

١ - محددات آثار برامج التدريب التوكيدى .

٢ - طبيعة الآثار ومجالاتها .

٣ - دوام الآثار .

٤ - أساليب ومحتات تقييم آثار برامج التدريب التوكيدى .

٥ - انتقال آثار التدريب التوكيدى .

وسنعرض بشيء من التفصيل لكل جانب من الجوانب السابقة على النحو الآتى :

١ - محددات آثار برامج التدريب التوكيدى :

من المتعارف عليه أن أول المؤشرات التى تكشف عن أن للبرنامج أثارا على المتدربين أم لا، تتمثل فى أن نجد فروقا بين مستوى توكيد الفرد، أو الأفراد، قبل التدريب وبعده، سواء على الدرجة العامة للتوكيد، أو على المهارات النوعية، أو على المواقف المفردة، أى البنود .

وبما أنه يتوقع ألا يكون مقدار التحسن، أو التأثير بالبرنامج، واحدا عبر أفراد المجموعة التدريبية، فهناك الأكثر والأقل تحسنا، فضلا عن غير المتأثرين به، لذا فإننا مطالبون فى البداية بإلقاء نظرة حول طبيعة المتغيرات التى تسهم فى تحديد مدى الاستفادة

من البرنامج حتى نفهم ذلك التباين في مقدارها عبر الأفراد، ونسعى، قدر الطاقة، في برامج تالية لجعلها أكثر تجانساً، وفي الوجهة المرغوبة .

وقد تناول القليل من الباحثين تلك المسألة وتوصلوا إلى مسئولية بعض المتغيرات، بشكل عام، عنها، ومن أبرزها ما يلي :

- قد تسهم المعرفة السابقة عن البرنامج، والحصول على معلومات حول طبيعته، والتعرف على أفراد تلقوا تدريباً توكيدياً - في تهيئة الفرد للبرنامج، ومن ثم يصبح أكثر استفادة منه فضلاً عن أنها تجعل توقعاته حول آثار البرنامج أكثر واقعية .
- يتوقع أن تزداد استفادة مرتفعي الدافعية من التدريب مقارنة بمنخفضيها (٥٠) فالدافع المرتفع للتدريب سيزيد من تحمل المتدرب للصعوبات التي يواجهها سواء أثناء التدريب أو حين يؤدي الواجبات التي يكلف بها في نهاية كل جلسة منه .

- حين تكون التعليمات الموجهة للمتدرب في البرنامج واضحة، وسلوك المتعاون معه في تمثيل الأنوار متقناً فهذا مما يساعد على أن يكون الموقف أكثر طبيعية، وتلقائية، وبالتالي تزداد استفادته من التدريب .

- أشارت نتائج بعض الدراسات إلى أن ارتفاع مستوى الاستدلال اللفظي لدى المتدرب يزيد من تأثيره إيجابياً بالتدريب (١٦٨) .

- كلما ارتفعت قدرة الفرد على التخيل وخاصة في مواقف الاقتداء أو التكرار المتخيل للسلوك في مواقف تمثيل الدور ازداد نفعه وتأثره بالبرنامج .

- حين تكون المواقف متدرجة الصعوبة وقابلة للتعميم على قطاع أكبر من المواقف الواقعية وقريبة الشبه منها، ومستمدة من الخلفية الثقافية للمتدرب، يكون الأثر أشد .

- كلما كان محتوى البرنامج أكثر تلبية لاحتياجات المتدرب، ومتصلاً بما يعانيه من مشكلات توكيدية نوعية، فإن استفادته تصبح أكبر لأنه يساعده، حينذاك، بصورة مباشرة على مواجهة مشكلاته الخاصة بقدر أكبر من الفعالية .

٢ - طبيعة الآثار ومجالاتها :

ينصب اهتمامنا في هذا السياق على الوجهة المفترضة للكثير هل هي إيجابية أم سلبية ؟ وإن كانت أحدهما، فهل هي قوية أم ضعيفة ؟ وإن كانت أيهما ففي أى جانب مهارى توكيدى ؟

وبطبيعة الحال فقد أجريت دراسات تقييمية متعددة لآثار التدريب التوكيدي سواء على مستوى التوكيد العام أو مهاراته النوعية .

- وفيما يتصل بالآثار التدريبية على التوكيد العام فقد تبين في دراسة أجراها «هيرشى وزملاؤه» Hirsch et al لتقييم آثار التدريب على مدمني خمور بلغ عددهم (١٠٢) قسما إلى ثلاث مجموعات، تلقت الأولى تدريبا توكيديا مدته عشر ساعات، والثانية تدريبا نظريا مدته ساعتان حول التوكيد، والثالثة ضابطة لم تتلق شيئا - أن المجموعة الأولى كانت أكثر توكيدا، وهو ما يشير إلى أثر التعرض لبرنامج التدريب التوكيدي (١٦٠)، وفي دراسة أجريت على كل من «٦٦» طالبة جامعية قسمن إلى مجموعتين تجريبية وضابطة، وقيم مستوى توكيدهن بواسطة كل من مقياس وركي للتوكيد، وتمثيل أدوار توكيدية تبين أن مستوى توكيد المجموعة التجريبية التي تلقت تدريبا توكيديا أعلى بشكل دال من الضابطة التي لم تتلق تدريبا سواء على المقياس الورقي أو مواقف تمثيل الدور (٥٠)، وفي دراسة أجراها «راميزو واينر» على مجموعة من المرشدين تلقوا تدريبا توكيديا مدته «١٢» ساعة تبين أنهم أصبحوا أكثر توكيدا (١٧٣) .

- أما عن آثار التدريب على المهارات النوعية للتوكيد فقد أشارت دراسة أجراها «ميلار» لتقييم أثر برنامج للتدريب على مهارة رفض الدعوة الملحة للشراب أن المتدربين أظهروا تحسنا على مهارات رفض الدعوة للشراب (١٦٠)، فضلا عن أنهم أصبحوا أكثر تحكما في تعاملهم، وفي دراسة أجراها «جالازى» لتقييم آثار التدريب التوكيدي لدى مجموعتين تجريبية، وضابطة، تتكون كل منهما من «١٦» طالبا وطالبة، والذي استمر أربع جلسات بواقع جلسة أسبوعيا مدتها ساعة ونصف - اتضح أن المجموعة الأولى أكثر توكيدا على ثلاثة مقاييس سلوكية للتوكيد هي : التقاء العين، ومحتوى التوكيد، وطول المشهد أثناء عملية تمثيل أنوار رفض مطالب غير معقولة، وطلب خدمة، والتعبير عن المشاعر، والدفاع عن الحقوق (٩٣) وفي دراسة أجراها «سيلتون وماتيس» Selton & Mathis على مجموعة من المشرفين تلقوا تدريبا توكيديا تبين أنهم أصبحوا أكثر انفتاحا، وقدرة على فرض النظام، ومواجهة الصراع (١٧٣) .

٣ - دوام الآثار :

تكشف الدراسات السابقة عن حدوث آثار إيجابية نتيجة التعرض لبرامج التدريب

التوكيدي، ولكن ثمة تساؤل يفرض نفسه مفاده : إلى متى تستمر هذه الآثار . هل هي ذات طابع مؤقت أم تتسم بالديموم النسبي ؟، هل ستخمد أم ستبقى كما هي أم ستقوى بمرور الزمن ؟

ومما يجدر الاعتراف به أنه لن يمكننا الإجابة عن هذا السؤال المركب بصورة دقيقة لأن معظم الدراسات تهتت الآثار لمدة قصيرة نسبيا لا تزيد عن ثلاثة أشهر .

وعلى الرغم من أن المتابعة طويلة المدى ضرورية للإجابة عن أسئلة أساسية تتعلق بكفاءة البرنامج وطبيعة آثاره، واستمراريتها، وتباينها عبر الزمن، فعلى سبيل المثال قد لا تسير الآثار المباشرة، فى حالات معينة، فى نفس وجهة الآثار طويلة المدى، وعلى الرغم من ذلك إلا أنها قليلة هى الدراسات التى عنيت برصد الآثار طويلة المدى للتدريب التوكيدي، وقد يعزى هذا إلى صعوبة متابعة المتدربين لفترات طويلة، وازدياد معدلات التسرب أثناء المتابعة فضلا عن أن الفرد كما يشير « كالتر »، يكون أكثر وعيا بسلوكه، وما يطرأ عليه من تغيرات إذا تتبعناه لمدة قصيرة نسبيا بعد التدريب تتراوح بين ٣ - ٦ أشهر، أما حين تطول المدة أكثر من ذلك فقد تتدخل عوامل كالنسيان فى تغيير طبيعة ومدى دقة الإقرار بتلك الآثار (٧٢)، وكنموذج على تلك النوعية من الدراسات تلك الدراسة التى أجراها «جالازى» حيث تتبع آثار برنامج للتدريب التوكيدي لمدة عام، ومع أن نسبة التسرب فى المجموعة التجريبية كانت مرتفعة إلى حد ما حيث بلغت حوالى (٣٥٪)، إلا أنه وجد آثاراً إيجابية طويلة المدى له (٩٥)، ووجد « مايو » فى دراسة تتبعية مدتها ثمانية أشهر تحسنا فى التوكيد (١٣٣)، ولم تحصل بعض الدراسات، فى المقابل، على نتائج مشابهة سواء فيما يتصل بفعالية التدريب، أو استمرار آثاره، مثلما هو الحال فى دراسة أجريت على جانحين حين تبين عدم حدوث آثار للتدريب، وقد ظهرت نتيجة مشابهة حينما طبق البرنامج التدريبى على مجموعات من المرضى العقليين (٩٥) .

ترى هل يعزى هذا الوضع إلى

- اعتقاد هؤلاء الأفراد بعدم جدوى التوكيد فى التعامل مع مشكلاتهم؟
- أو أنه يثير مشكلات إضافية لهم؟
- أم أنه غير مناسب لحالتهم؟

- أم أن تلك البرامج ينصب اهتمامها على بعض السلوكيات والمواقف النوعية التي يصعب تكرارها في حياة المتدرب اليومية بدلا من التركيز على تعليمه إستراتيجيات معرفية لإدارة عمليات التفاعل في المواقف التي تتطلب التوكيد، وهي الأكثر قابلية للتعميم على المواقف المتجددة والمختلفة، التي سيواجهها فيها بعد ؟

٤ - أساليب ومحكات تقييم أثر برامج التدريب التوكيدي :

إن تقرير مدى نجاح البرنامج يتوقف على مدى كفاءة المحكات المستخدمة في رصد آثاره، وبما أن كل محك أو أسلوب قد لا ينجح منفردا، في تقييم مجمل آثار البرنامج التدريبي ؛ لذا سنعتمد على أكثر من واحد منها لتقرير مدى كفاءة البرنامج، وفيما يلي نقدم وصفاً موجزاً لتلك الأساليب، والمحكات، على النحو التالي :

المقارنة بين الدرجات على المقاييس النفسية للتوكيد قبل وبعد البرنامج ويعد من أكثر الأساليب شيوعاً، حيث يستخلص الباحث حين يجد فرقا دالا بين متوسط درجات أفراد مجموعة المتدربين قبل وبعد التدريب، أو حين يجد فرقا دالا بين متوسط المجموعة التجريبية والضابطة بعده - أن البرنامج كان مؤثرا حيث أدى إلى زيادة التوكيد. بيد أن هذا الاستخلاص قد لا يكون دقيقا من عدة زوايا .

* لا يكشف متوسط الدرجة العامة للتوكيد عن الفروق في المهارات النوعية للتوكيد كدالة للبرنامج فهو يقدم معلومة عامة قوامها أن هناك تحسنا عاما في التوكيد مثلما هو الحال في مؤشر الحرارة في السيارات القديمة الذي يعطى ضوءاً أحمر ليشير إلى أن المحرك أصبح ساخنا، ولكنه لا يحدد بدقة مقدارا رقميا لتلك السخونة، وبالمثل فقد تطرأ زيادة في مهارة رفض مطالب غير معقولة، بوصفها إحدى المهارات الفرعية للتوكيد، في حين لا يحدث تحسن مشابه، أو لا يحدث تحسن مطلقا في مهارة التعبير عن الشاء، وهو ما لا يمكن للمتوسط العام للتوكيد إبرازه .

بيد أنه يمكننا التغلب على هذه النقطة بفحص المبيان التوكيدي النوعي القبلي والبعدي، ولا نكتفى بالمتوسط العام للتوكيد .

* قد يشير المتوسط العام للتوكيد إلى عدم وجود فروق في مستوى التوكيد قبل وبعد البرنامج، مما يعني عدم كفايته. إلا أن هذه النتيجة قد تكون غير دقيقة، فمن الممكن أن

تكشف المقارنات النوعية المفصلة سواء بين الدرجة على المهارات الفرعية للأفراد، أو مقارنة أداء الفرد في المرتين على تلك المهارات، أو البنود التي تعبر عن مواقف محددة، عن وجود تغير في سلوك الفرد التوكيدي بعد التدريب، فعلى سبيل المثال قد يجب الفرد بنعم في المرة الأولى عن البند القتال : «يصعب على الإعلان عن رأي مخالف لمحاضر في ندوة عامة» في حين أنه في المرة الثانية يقول أنه لم يعد يصعب عليه ذلك، مما يعد مؤشرا للتحسن لم ينجح المتوسط العام، في حالة ثباته، في رصده حينئذ.

* قد لا ترتبط درجة الفرد على المقياس بسلوكه في المواقف الحقيقية نظرا لصعوبتها مقارنة بمواقف المقياس الاختبارية المشابهة لها ، أو بسبب ظهور عناصر جديدة في تلك المواقف الواقعية تجعل الفرد يتصرف بصورة مختلفة .

* قد تؤدي ألفة الفرد بينود المقياس القبلى في حالة تقديم نفس المقياس في القياس البعدى إلى حدوث تحسن في الإجابة ، يترتب عليه زيادة متوسط التوكيد ، نظرا لوعيه بأسلوب الإجابة والوجهة المطلوبة ليبدو أكثر توكيدا، ومن ثم يكون التغير في الدرجة تغيرا اختباريا لا يعكس تحولا توكيديا فعليا كنتيجة للتدريب . ويمكن التغلب على هذه المشكلة ، بشكل جزئى ، من خلال استخدام مقاييس مكافئة لها حتى لا يتدخل متغير الألفة بالمقياس في رفع مستوى التوكيد .

ويبقى أن نشير إلى أنه على الرغم من تلك الأوجه من النقد الموجهة لهذه الطريقة فإن أهميتها تكمن في أنها تقدم مؤشرا أوليا على التغير أو التحسن يلزمه مؤشرات أخرى ليصبح أكثر دلالة على حدوث تطور في مستوى توكيد الفرد بعد البرنامج .

- المقارنة بين أداء المتدرب في مواقف تمثيل الدور أثناء البرنامج وبعده حيث نقدم له أثناء البرنامج مواقف توكيدية ونطلب منه تمثيل دور الشخص المؤكد فيها ، كأن يرفض تدخل زوجته في علاقته بامه . ونقيم مستوى توكيده أثناء هذا الأداء من خلال عدد من المؤشرات السلوكية المتنوعة للتوكيد ، كالنظر ، والكمين ، وحركة اليدين ، ومن الممكن إعادة تقييم هذا الأداء في مواقف مشابهة قبيل نهاية البرنامج أو بعد انتهائه بفترة قصيرة . وقد تكون هذه المواقف المصطنعة آنئذ بدون علمه كما فعل «ماكفال» حيث ابتكر طريقة للتأكد من آثار البرنامج بأن أرسل للمتدرب من يلح عليه لشراء أشياء لا تلمز أو استعارة كتبه قبيل الامتحان النهائي (٩٥)، ويمكن تصميم مواقف حقيقية كأن ندعى الفرد للاشتراك في ندوة

بين فريقين يتبنيان آراءً مختلفة حول قضية معينة كالصفاء البدني في المدارس . هل يصح به أم لا ؟ أو ضرب الزوجات : جريمة أم وسيلة إصلاحية ؟ ونتابع ونقيم سلوكه التوكيدي أثناء تلك المناقشة، التي يكون طرفا فيها حينئذ، ونقارن ذلك بأدائه في مواقف تمثيل الدور وملاحظاتنا لسلوكه الحواري أثناء البرنامج .

وبشكل عام قد يكون مقدار التحسن في الواقع أقل منه في مواقف تمثيل الدور نظرا لصعوبة المواقف الواقعية (١٥٤) ، وفي هذا الصدد يشير «كولوتكين» Kolotkin إلى أن تعميم التحسن الذي يحدث في مواقف تمثيل الدور ، المصطنعة ، بعد التدريب مقارنة بما قبله ، ليشمل المواقف الطبيعية - عملية غير دقيقة ، لأن ثمة متغيرا هاما أغفل تقييمه ألا وهو درجة صعوبة الموقف ، فالمواقف التدريبية تكون سهلة ، فمجرد معرفة الفرد أنه يؤدي دورا يجعله أكثر توكيدا ، في حين أن المواقف الواقعية في الحياة العامة تكون أكثر صعوبة، فعلى سبيل المثال ، قد يسهل على الفرد أن يقول لزميله في التدريب: لقد قدمت نفسك بطريقة ممتازة للآخرين ، في حين قد يمتنع عن مثل هذا التعليق لرئيسه عقب اجتماع عام لأعضاء القسم حتى لا يتهم بالتملق، إلا أن تلك الأداءات وما يحدث فيها من تحسن نوعي تعد حين نقارنتها بنفسها عبر الفترة الزمنية الفاصلة من بداية البرنامج حتى نهايتها دليلا في حد ذاتها ، على وجود تحسن في مستوى توكيد الفرد، حتى وإن لم يصاحبها تحسن سلوكي مماثل في الواقع الفعلي .

- التقييم الذاتي للمتدرب حول مدى تحسنه أو شعوره بالتحسن في حالات عديدة لا يكون أمامنا وسيلة أفضل لتقييم آثار البرنامج من أن نسأل الفرد ذاته حول ما يدركه أو يشعر به من تحسن ، وهناك عدة طرق مفيدة يمكن اللجوء إليها في هذا السبيل منها :

« أن نطلب من المتدرب تقييم مدى التقدم الذي حدث له ، شفويا أو كتابيا ، والذي قد يتمثل في شعوره بالكفاءة الذاتية ، وأنه أصبح أكثر قدرة على مواجهة مواقف التفاعل الاجتماعي التي كان يجد صعوبة قبل ذلك في مواجهتها (١٣٦) ، وأن العديد من المشكلات التي كان يعاني منها قبل التدريب بدأت في الاضمحلال ، وأنه أصبح يؤكد ذاته مع نماذج كان يخشاها سلفا ، فضلا عن أنه أضحي أكثر رضا عن نفسه ، بشكل عام .

ويقترح « كاراسون وجونسون » مجموعة من الأسئلة يمكن توجيهها للمتدرب عقب كل جلسة للوقوف على طبيعة هذا التقييم :

ما أهم ما تعلمته هذا الأسبوع ؟

صف شعورك نحو هذه الجلسة ؟

ما تنويز التدريب عليه الأسبوع القادم ؟

ما التقدم الذى تشعر أنه نحقق ؟

هل لاحظ الآخرون هذا التغيير عليك ؟

ما رأيك فى موقفهم ؟

ويمكن فى هذا السياق النظر لعملية إعطاء الواجبات فى نهاية الجلسات، ومراجعتها فى الجلسة التالية، كمؤشر يكشف عن مدى التقدم التوكيدى للمتدرب حيث إنه فى كل مرة ينفذ مهام توكيدية جديدة لم يكن يؤديها من قبل، ويقدم تقريراً ، لفظياً ، حول التغييرات الإيجابية التى طرأت عليه ، والصعوبات التى ما زال يواجهها أيضاً .

وقد اعتمدت « ناريمان الرفاعى » على تلك الطريقة ، بجانب طرق أخرى ، لرصد آثار البرنامج حيث أشارت إحدى المتدربات فى نهاية البرنامج إلى قدرتها على إتقان سلوكيات ما كانت تستطيع قبل البرنامج القيام بها بقولها « مرة الدكتور سال سؤالاً فى المخرج ورفعت يدي وجاوبت ، وهو ما لم يكن يحدث قبل ذلك » (١٤ : ١٥١) .

وقالت أخرى «إننى أصبحت أتسوق بنفسى» (١٤ : ٤٥٢)، وحصلت أمينة بدوى فى برنامجها حين استعملت تلك الطريقة على نتائج مفيدة حيث ذكر أحد المتدربين « أنه كان قبل البرنامج يكاد يموت من الخوف إذا استوقفه شرطى وسأله عن بطاقته الشخصية ، مثلاً ، أما بعد البرنامج فقد تصادف أن ذهب إلى مركز الشرطة ليأخذ بطاقة التجنيد فقال له المسئول : انت يا ولد هنين (من أين أنت).

أجابه بثقة: أنا لست ولدا ، ولكنى رجل والدليل حضورى لأخذ بطاقة التجنيد.

فرد عليه الموظف بوقاحة.

فقال له: أرجوك احترم نفسك (٥ : ١٧٢) .

وفى مثل هذه النوعية من البحوث يجب ألا تغفل الشعور الذاتى للمبحوث بالرضا عما أصبح عليه ، وسعادته بالتحسن الذى طرأ عليه بوصفه مؤشراً على الآثار الإيجابية

البرنامج، ومما يدل على صحة تلك المقولة بعض العبارات الصابقة التي تنساب على ألسنة المتدربين عقب انتهاء البرنامج حول شعورهم الشخصي نحوه ، من قبيل ما ذكرته تلك المتدربة التي تعرضت لبرنامج « ناريمان الرفاعي » من أنها « أصبحت بسيطة وفرحانة قوس الآن » (١٤ : ١٥٢) أو ما قاله ، بالنص ، أحد المتدربين الذين تلقوا جرعة توكيدية في البرنامج الذي أعدته أمينة بنوى « أنا أحمد الله كثيرا على أنني اشتركت في هذا البحث الذي كنت في أمس الحاجة إليه » (٥ : ١٧٨) .

* تحليل مضمون ما يسجله المتدرب في مفكرته الشخصية من مواقف، يواجهها يوميا، حول الكيفية التي تصرف بها فيها مقارنة بما قيل التدريب ، والوقوف من خلال ذلك على مقدار التغير في سلوكه التوكيدي فضلا عن معدل تناقص قلقه قبيل أو أثناء تلك المواقف بوصفه مؤشرا على مدى استفادته من البرنامج .

* ملاحظة المدرب للكثائر: نظرا لأن المدرب يتفاعل بصورة مباشرة مع المتدرب، ولديه تصور مسبق حول مستوى توكيده قبل التدريب، مستمد من مصادر متنوعة منها: لقاءه الأولي به أثناء عملية الانتقاء، ومن التعرف على درجاته على المقاييس ، وإطلاعه على ما يقرره من مواقف يصعب عليه تأكيد ذاته فيها ، فضلا عن ملاحظاته فيما يتصل بسلوكه التوكيدي في كل جلسة ، ومناقشاته إياه للواجبات التوكيدية، التي يكلفه بها في نهاية كل جلسة - لكل هذه المبررات فإنه يمكن الاعتماد على ملاحظات المدرب للتغيرات التي تطرأ على السلوك التوكيدي للمتدرب عبر جلسات البرنامج بوصفها محكما مفيدا لرصد هذه الآثار، شريطة أن يعنى المدرب برصد تعليقات المتدرب ومقترحاته ، ومداخلته ، وأسلوبه في الحوار، وطريقة جلوسه، ونظراته، ومبادئه بالتفاعل، وكافة جوانب سلوكه التوكيدي غير اللفظي الأخرى عبر جلسات البرنامج، ويقارن بينها عبر نقاط زمنية متتابعة منه (قبل وأثناء وبعد البرنامج) ليستدل على معدل وحجم التغير التوكيدي ووجهته نتيجة للبرنامج ، ولكن قد يصعب على مدرب واحد أن يقوم بكل هذه المهام، لذا يفضل أن يكون هناك مدرب مساعد يركز على هذه المهام ، وأن تسجل الجلسات بالفيديو ، ويقوم برصد تلك الملاحظات في ضوء استمارة مخصصة لذلك حتى تتم العملية بقدر أكبر من الدقة .

ومما تجدر الإشارة إليه أن العديد من الباحثين اهتم بالاعتماد على هذا الأسلوب لتقييم آثار البرنامج من قبيل أمينة بنوى التي رصدت وسجلت ملاحظات مفيدة حول سلوك

متدربيهما قدمت مؤشر إضافياً لصدقية التحولات التي حدثت كدالة البرنامج من قبيل ما ذكرته من أنها « لاحظت أن هناك تغييراً في أسلوب دخول الفرد الجلسة ، وفي طريقة جلوسه ، وتعليقاته ، وأنه أصبح يستفسر عن أي نقطة غير واضحة أثناء الجلسات ، ويطلب ماندا حول سلوكه » (٥ : ١٦٨) ، وقد أدلت «ناريمان الرفاعي» بملاحظات هامة في هذا المجال أيضاً حول سلوك متدربياتها حين أشارت إلى سلوك إحداهن بقولها « كان صوتها قبل البرنامج منخفضاً ، أما الآن فهي تتكلم بصوت مرتفع ، وأصبحت تنظر إلى الباحثة بعد ما لم تكن تفعل » (١٤ : ١٧٨) .

– تقرير وملاحظات المحيطين بالفرد لآثار البرنامج: إن تقييم المحيطين بالمتدرب قد يكون مفيداً جداً كمصدر للتثبت من فعالية البرنامج، فهم مخالطوه ، ويسهل عليهم رصد، والانتباه للتغيرات التي تطرأ على سلوكه التوكيدي وخاصة حين يكونون ممن يتفاعلون معه بشكل مكثف كالإخوة ، والوالدين ، والأزواج ، والزملاء في العمل، أو الأصدقاء ، وقد يتم ذلك بشكل متكرر من صورة منها :

« أن يسيروا إلى سلوكياته التوكيدية على بنود مقياس للتوكيد قبل البرنامج وبعده ، ثم نقارن بين الدرجتين لنكشف عن مدى التغير في مستوى التوكيد العام كنتيجة للالتحاق بالبرنامج ، فضلاً عن إمكانية المقارنة بين الإجابات على البنود الفرعية للكشف عن التحولات النقية في الجوانب المختلفة لسلوك التوكيدي .

« تزودهم بمفكرات يسجلون فيها السلوكيات التوكيدية الجديدة التي بدأت تصدر عن المتدرب بعد التدريب، ولدة معينة، ولكن شهراً مثلاً ، لنستدل منها على طبيعة التغير في التوكيد .

« نطلب منهم بشكل مباشر ، في مقابلة شخصية ، أن يقيموا السلوك التوكيدي الفعلي للفرد ، وما طرأ عليه من تغيرات في الفترة المتزامنة مع التدريب. وقد لجأت « ناريمان الرفاعي » لهذا الأسلوب لتقييم فعالية برنامجها حيث كانت تسأل أسر ، وأقارب ، وجيران المتدربات عن طبيعة التغيرات في سلوكهن ، وفي هذا الصدد أشارت أخت إحدى المتدربات أنها «دلوقتي سابقتي بتتكشف في الأول» ، أي إنها لم تعد خجولة كما كانت قبل التدريب (١٤ : ١٤٢) وبالنسبة لحالة أخرى قال الجيران «أنها كانت بتتكشف من

أي حاجة وفجأة من سدة قريبة (تاريخ التحاقها بالبرنامج) بقت جريئة وما
بنتكسفش» (١٤ : ١٤٦) .

- مقارنة مستوى بعض الوظائف والسمات النفسية المرتبطة بالتوكيد قبل وبعد
البرنامج : بما أن البحوث السابقة أثبتت وجود علاقة سلبية دالة بين بعض المتغيرات
النفسية مثل القلق ، والخوف الاجتماعي ، والمعتقدات غير المنطقية، والصورات الداخلية
السلبية، وبين التوكيد ؛ لذا فإنه يمكن الاستدلال، مما يطرأ عليها من تغيرات على أثار
التدريب التوكيدي، فعلى سبيل المثال إذا كان التغير في وجهة الانخفاض فإن هذا قد يعد
مؤشرا إيجابيا لأثار التدريب والعكس صحيح.

فإذا حصل الفرد ، مثلا ، على درجة مرتفعة على مقياس القلق الاجتماعي
«لواطسون وفريند» قبل التدريب في حين انخفضت درجته عليه بعد البرنامج التدريبي، أي
أنه لم يعد قلقا من مواجهة المواقف الاجتماعية ، فهذا مؤشر إيجابي لفعالية البرنامج ، وهو
ما وجدته بالفعل «روزس» في إحدى دراساته حيث اتضح أن من تعرضن لبرنامج التدريب
على التوكيد أصبحن أقل خوفا من النقد الاجتماعي (١٢٠) ، وكذلك حين تتضاءل المعتقدات
غير المنطقية لدى الزوجات اللاتي تلقين جرعة توكيدية من خلال برنامج تدريبي وأصبحن
أكثر توافقا زواجيا مقارنة بما قبل التدريب. فهذان المؤشران يقدمان حينئذ دما إيجابيا
لأثار التدريب .

٥ - انتقال أثار التدريب التوكيدي :

من المفترض أن أهمية برامج التدريب التوكيدي ستتضاءل إذا اقتصر التحسن في
السلوك التوكيدي للفرد على المواقف التي تدرب عليها فقط؛ لأن عدم تعميم الاستجابة
التوكيدية على المواقف الأخرى في حياة المتدرب سيثير الشك في كفاءة البرنامج لأن هذا
يعنى أننا لم ننجح حينذاك في أن نصقل لديه مهارات ونزوده بإستراتيجيات تمكنه ، حين
يسترشد بها، من التصرف بكفاءة في المواقف المتنوعة التي يواجهها، وإن لم يكن قد
تدرب عليها بذاتها ، ومن هذا المنطلق ينظر الباحثون إلى عملية انتقال أثار التدريب من
المواقف المتدرب عليها لأخرى ، قد تتشابه أو تختلف معها بدرجات متفاوتة ، على أنها محك
لفعالية البرنامج، وقد حاول العلماء تطوير أساليب غير معملية للتعرف على تلك الآثار،
والتعامل مع عملية انتقال الآثار من زوايا متنوعة تتمثل في :

- انتقال آثار التدريب بالنسبة للمتدرب فآله داخل المهارة الواحدة من المواقف العملية التي تدرب عليها إلى مواقف واقعية لم يتدرب عليها ، فضلا عن انتقال الآثار من مهارات تدرب عليها إلى مهارات أخرى لم يتدرب عليها ، ومن النتائج التي حصل عليها الباحثون في هذا المضمار ما ذكره «مايوزملاق» Mayo et al من أن «٩٠٪ من المتدربين في دراسته مارسوا التوكيد في مواقف جديدة أو مشابهة لتلك التي تدربوا عليها (١٣٣) وفي دراسة أجراها «كازدين» أشار بعض المتدربين في تعليقاتهم ، التي قام بتحليل مضمونها إلى تغيرات في جوانب متعددة في تفاعلاتهم الاجتماعية من قبيل عقد صداقات، والتعبير عن الآراء ، وعدم الاستجابة لأشخاص لحوين ، والتعامل مع المشكلات الإدارية، وزيادة استخدام ضمير الأنا (١٢٥)، وفي دراسة «أمانة بدوي» أقر المتدربون بتلك العملية حيث ذكر أحدهم ، على سبيل المثال ، أنه أصبح لم يخش عمه الذي كان يخشاه قبل التدريب (٥).

انتقال أثر التدريب من المتدرب إلى أحد المحيطين به ممن لم يتلق التدريب : على الرغم من أن معظم دراسات انتقال أثر التدريب اهتمت بانتقال التحسن التوكيدي من مواقف تم التدرب عليها لأخرى ، مشابهة إلى حد ما ، لم يتدرب عليها ، إلا أن بعض الدراسات، وهي محدودة، اهتمت بانتقال الأثر من شخص تدرب لآخر لم يتدرب، يكون على علاقة وثيقة به، وهو ما يمكن أن نطلق عليه إن جاز لنا ذلك «عدوى التوكيد»، وكنموذج لتلك الدراسات ما توصل إليه «إسلار وهيرزن» Eisler & Hersen حين قاما بوصف حالة زوج خاضع تدريب توكيديا ، وتبين أن معدل ما يحدث به نفسه من عبارات ذاتية إيجابية قد تزايد ، في حين تناقصت عباراته السلبية ، المثبطة للتوكيد ، هو، وزوجته أيضا التي لم تتدرب على التوكيد ، وفي دراسة أخرى على ثلاثة أزواج تحسنت زوجتان لأثنين منهما مع أنهن لم يتدربن (٢٠٣) ، وبينت نتائج دراسة «لابات» L'abate أن تدريب أحد الزوجين على التوكيد يجعل الآخر أكثر توكيدا (١٣١) .

وفي دراسة أجريت على «٣٣» طالبا شاركوا في برنامج للتدريب التوكيدي اتضح أن توكيدهم ارتفع ، وكذلك زملائهم الذين لم يتدربوا ، وإن كان بدرجة أقل، وهو ما يدل على أن تدريبهم كان له تأثير ملحوظ على سلوك المحيطين بهم من غير المتدربين (٢٠٣) أما عن كيفية حدوث هذا التحسن فقد يعزى إلى عوامل متنوعة منها :

* إن اهتمام المتدرب الشديد بالتدريب ، وحديثه المتواصل عن التوكيد قد يؤثر على الزميل أو القريب الذى يتفاعل معه ، ويجعله أكثر انشغالا بمسألة تنمية توكيده ، مما يدفعه إلى قراءة المزيد عن هذا الأسلوب ، فضلا عن ملاحظته للتحويلات الإيجابية فى سلوك المتدرب وقدرته على التعبير عن مشاعره وآرائه بصورة أكثر تلقائية ، والتي قد يتمتعها من خلال عملية الاقتداء به .

* قد يمارس المتدرب جهودا مقصودة لتنمية توكيد المحيطين به الذين يعتز بهم ، ويريدهم أن يشعروا بما يشعر به ، ويجنوا ما جناه من مزايا نظير توكيده ، وفى هذا السياق ذكر أحد المتدربين فى بحث أجرته أمينة بدوى «انه بدأ يعلم إخوته الأساس التى تعلمها فى كيفية توكيد ذاته» (٥ : ١٦٦) وهو ما يمكن أن نسميه الإيثار التوكيدى .

ولكن قد يحدث العكس حيث يقلل الآخر من الآثار الإيجابية للتدريب التوكيدى ، وخاصة من لا يتفهم الموقف ، أو يشعر أنه سيضار من جراء توكيد المتدرب ، كالزوج الذى يشعر أن زوجته ستبدأ فى انتقاده ، والمطالبة بالمشاركة فى القرارات الأسرية ، وتبدأ فى التعامل معه بوصفها شريكا لا خادما ، وتؤكد ذاتها فى الممارسة الجنسية فتطلب منه ذلك حين لا يرغب أو العكس ، أو الرئيس الذى يبدأ فى فقدان سيطرته وتسلمه على مرعوسه ، ويفاجأ بأنه بدأ يناقش بعض القرارات التى يتخذها ويشير إلى عدم ملامحتها ، وهو ما لم يكن يحدث من قبل ، ويطلب تفسيرات ، وتبريرات ، لبعض تصرفات الرئيس معه ، وقد تتفاقم الصراعات بين الزملاء الذين كانوا يحصلون على العديد من المزايا على حساب الفرد قبل تدريبه ، وبما أنه أصبح لا يسمح بهذا الوضع الآن ، فإنهم يرفضون هذا الواقع الجديد ويقاومونه مما قد ينعكس سلبا على آثار التدريب .

وهو ما يحوينا إلى ضرورة الأخذ فى الاعتبار ردود أفعال المحيطين بالمتدرب ، ونحن نخطط لتقييم آثار البرنامج التدريبي حتى نتمكن من تمثيلها ، واستيعابها ، وتوظيفها بما يخدم أهدافه ، ويعظم من آثاره بدلا من أن تصبح عنصرا مهددا ومقوضا لتلك الآثار .

عقب أن عرضنا للبرامج النظامية للتدريب التوكيدى من حيث التعريف بها ، وبيان مظاهر أهميتها ، وأهدافها ، وطبيعة الأساس الفكرية الكامنة خلفها ، وكيفية تصميمها ، وبنية جلساتها من حيث العدد ، والمدة ، والزمن الذى تستغرقه ونظام تسلسلها وخصال المتدربين وسبل نمجهم فى الجماعة ، وخطوات إجرائها ، ووسائل تقييم آثارها ، وطبيعة العملية التى

تنتقل بموجبها تلك الآثار من قاعة التدريب إلى الميدان الحي الذي يتفاعل فيه المتدرب بصورة يومية ، حتى يتيسر على المتخصصين والدارسين لهذه الظاهرة تصميم برامج مقننة لتنمية التوكيد .

ولكن بما أن الكثيرين قد لا يعرفون معلومات كافية عن هذه البرامج ، أو يصعب عليهم الانضمام إليها إن عرفوا بها ، لأسباب متعددة ، فضلا عن عدم شيوع تلك النوعية من البرامج في ثقافتنا ، وعدم وفرة مصمميها أو منفذيها ، لذلك نرى ضرورة إفراد أحد فصول هذا الكتاب لعرض جوانب عملية التنمية الذاتية للتوكيد ، والتي يقوم الفرد بموجبها بتنمية توكيده بنفسه، على أساس أنه يسهل على أي فرد لديه قدر مناسب من الثقافة القيام بها بعد تزويده ببعض المعلومات والأسس الواجب اتباعها لتقييم توكيده ، ومحاولة تنميته بالوسائل المتاحة له ، وهو ما سنفصل القول فيه في الفصل التالي .

« قد تنجح إذا حاولت ولكنك
لن تنجح أبدا إذا لم تحاول »



الفصل السادس

كيف تنمي توكيدك بنفسك

المحتويات

- التنمية النظامية والذاتية طريقتان لتنمية السلوك التوكيدي.
- مظاهر الارتقاء التوكيدي عبر الزمن.
- كيفية حدوث الارتقاء التوكيدي.
- أساليب التنمية الذاتية للتوكيد.
- كيف تخطط وتنفذ برنامجا للتدريب الذاتي على التوكيد.
- توجيهات وإرشادات تدريبية.
- التقييم الذاتي لأثار برنامج التنمية الذاتية للتوكيد.

هناك طريقان يمكن سلوكهما لتنمية السلوك التوكيدي بما يحقق مزيداً من التوافق الشخصي والاجتماعي للفرد، قوامهما:

– التنمية النظامية: والتي تتمثل في برامج التدريب التوكيدي التي يقوم بتصميمها وتنفيذها أشخاص مدربون من المتخصصين في مجال الإرشاد النفسي وتعديل السلوك، وهي ذات طابع موجه يتحدد فيها دور الشخص تبعاً لما يوصى به ويقترحه المدرب.

وتتطلب نظراً لطبيعتها المعقدة، تلك، إعداداً خاصاً مادياً، وزمناً، وظرفاً منضبطة تنظيمياً لإجرائها، والاستمرار فيها، فضلاً عن ضرورة تولف مجموعة من المعايير في المتقدمين للالتحاق بها، والالتزام بمجموعة من القواعد لإدارة الجماعة التدريبية، وهو ما لا يقدر عليه إلا فئة محدودة من الهيئات والأفراد.

– التنمية الذاتية: ويقوم فيها الفرد بدور جوهري حيث يعد خطة مبدئية، بنفسه، لتدريب ذاته على التوكيد مسترشداً ببعض المبادئ العامة التي تتبلور في عقله من خلال قراءاته في كتب معنية بالموضوع، والتي يطلق عليها كتب المساعدة الذاتية، بالإضافة إلى ملاحظة السلوكيات التوكيدية لآخرين، واستبصاره الشخصي، وتحليله للمواقف التي يواجهها، وكذا الآخرين، والتي يشتق منها العديد من الأساليب للتعامل مع المواقف المتفردة، أو المشابهة، التي يتعرض لها، وتستدعي أن يتصرف فيها بصورة مؤكدة.

ومع أن هذا المنحى أقل شوعاً في ثقافتنا المعاصرة إلا أنه من الأهمية بمكان العمل على ذبوعه بحيث يقدو نمطاً مألوفاً فيها من خلال تأصيل المبادئ المنظمة لعملية التنمية الذاتية، وتقديم التوجيهات العملية اللازمة لمساعدة الأفراد العاديين على القيام بها، بالقدر المطلوب من الكفاءة، فالتنمية الذاتية معين لا ينضب من الطاقات، والخبرات، ويسهل إنجازها، ما دام أن هناك فرد يعاني من نقص التوكيد، ولديه دافعية للتغيير، ورؤية منظمة واضحة توجه مسيرته، وتحوّل رغبته تلك إلى مجموعة إجراءات وخطوات عملية تُقَرِّبُه من أهدافه.

يضاف إلى ذلك أن تلك العملية تدعم مبدأ الاستقلال، والاعتماد على الذات، وهو ما يتسق مع التوجهات الثقافية التي نبغى شيوعها في حضارتنا المعاصرة. فضلاً عن أن

عملية التنمية الذاتية تراعى مبدأ الاحتياجات المتفردة للشخص، وهو ما قد يصعب مراعاته، في ظل برامج التنمية النظامية التي تتعامل مع الصعوبات والأهداف في ضوء مفهوم المتوسطات العامة لأفراد الجماعة.

إن استقراء مسيرة الحضارة البشرية يمننا بالعديد من الشواهد الدالة على حدوث هذه العملية، عادة، بصورة غير مخططة، لدى معظم الأفراد في كل المستويات والمراحل الارتقائية، فعلى سبيل المثال، يشعر الكثير من الناس في لحظة معينة بأن لديه ضعفا أو قصورا في قدرة أو مهارة ما كالتحدث أمام جماعة كبيرة العدد، أو معارضة رأى شخص أكبر سنا، أو مكانة، وذلك في مقتبل العمر، بيد أنه بعد مرور السنين لا تشكل له هذه المواقف صعوبة تذكر. أى أن هناك ارتقاء قد حدث لتلك المهارات، وبصورة ملحوظة، ولكنها غير مُخططة، ولا يدرك معظم الناس، بصورة دقيقة، كيف حدث هذا، اللهم سوى النزول اليسير منهم. وهو ما يدعونا، كباحثين، إلى تحليل تلك العملية الارتقائية للتوكيد بغية الوقوف على المبادئ والآليات الكامنة خلفها حتى نتمكن من مساعدة الناس على تنمية توكيدهم ذاتيا بصورة مخططة، وأكثر فعالية.

ومما يعد شاهداً إضافياً على أهمية التدريب الذاتى على التوكيد أنه يعتبر عنصرا رئيسيا لنجاح برامج التدريب النظامى، ففي تلك البرامج يُطلبُ من المتدرب في نهاية كل جلسة أداء واجبات محددة يُطبق ما تدرب عليه فيها في حياته اليومية سواء في المنزل أو في العمل أو البيئة الطبيعية التي يتفاعل فيها مع الآخرين، ويسجل ما يواجهه من عوائق وصعوبات وتحسنات أيضا، ويناقش كل ذلك في بداية الجلسة التالية مع المدرب في حضور الزملاء، حتى يستفيد من مناقشاتهم، وتوجيهاتهم، وتعليقاتهم في التغلب على تلك الصعوبات. ووفقا لهذا المنطق يمكننا القول بأن التنمية الذاتية تعد عنصرا هاما في نجاح عملية التنمية النظامية، وفي المقابل يمكن النظر للتدريب النظامى باعتباره خطوة تأسيسية للتدريب الذاتى يتدرب الفرد أثناءها على كيفية تنمية توكيده بنفسه في ظل إرشاد وتوجيه المُدرب، ويصبح أكثر قدرة على توظيف مهاراته في القيام بتلك العملية في واقعه اليومي بعد انتهاء فترة التدريب، وبناء على ذلك فإن عدم توعية الفرد بمبادئ التدريب الذاتى سيقلل من حجم ومدى فائدة برنامج التدريب النظامى ذاته، وهو ما يشير، أيضا، إلى مقدار التكامل بين هذين الطريقتين للتنمية التوكيدية، على الرغم من أن معظم الاهتمام انصب على التدريب النظامى فقط.

يضاف إلى ذلك أيضا أن انتشار عملية التدريب الذاتى سيؤدى إلى ظهور ما يسمى بثقافة التدريب على، وتنمية التوكيد ذاتيا، مثلما تشيع فى الغرب ثقافة تنمية الإبداع ذاتيا، فى قطاعات اجتماعية متنوعة فيها، وهو ما ييسر على الراغب فى التدريب الذاتى أن يجد العديد من الأشخاص حوله الذين يزودونه بما لديهم من خبرات شخصية، وتجارب مفيدة فى هذا المجال بشكل مباشر، أو من خلال ملاحظته لهم واقتدائه بهم، والتي من شأنها ترشيد محاولاته، وصقل مهاراته، وهو ما يزيد من احتمال تغلبه على بعض العقبات التى تواجهه إبان تلك العملية، ومن ثم نجاحه فيها. تبقى، بعد ذلك، نقطة أخيرة هامة حرى بنا التنويه إليها، ألا وهى أنه نظرا لندرة الدراسات فى مجال ارتقاء التوكيد فإن قسما لا بأس به من معلوماتنا حول هذه العملية مستمد من البيانات الإمبريقية التى تم الحصول عليها من خلال ملاحظات المؤلف للسياق المحيط به، وبعض الدراسات التى أجراها، واستبصاره الشخصى بطبيعة عمليات الارتقاء التوكيدى فى الثقافة، بالإضافة، بالطبع، إلى القليل من الدراسات المتاحة، والتى أجريت فى الغرب غالبا. بناء على هذا الإيضاح سننظر إلى بعض تلك المعلومات بوصفها فروضا وتوقعات يؤمل إفراد سلسلة من البحوث اللاحقة لإجرائها للتحقق منها بهدف توفير بيانات ميدانية أكثر شمولاً، وبقّة، حول عمليات الارتقاء التوكيدى فى ثقافتنا.

حين ندقق النظر فى عمليات الارتقاء سنجد أنها تعتبر جزءا من عملية أكبر، وهى الصغير، والذي يُعد سنة من سنن الكون المطردة فى الكون، ويشمل كافة الظواهر الطبيعية، والإنسانية، والذي قد يتخذ وجهة إيجابية نحو مزيد من الإبتقان والتأزر للمهارات المتنوعة فيصبح حينئذ ضريبا من الارتقاء، وقد يسير فى المسار المغاير فيصبح تدهورا. وما لا مرأى فيه أن ثمة تغيرات تحدث فى مستوى توكيد الفرد، كما أشرنا سلفا، عبر الزمن يأخذ معظمها اتجاها ارتقائيا، بيد أنها قد تأخذ مسارا تدهوريا، وانتكاسيا، وحيث إن الارتقاء يشكل العنصر الغالب، والغاية المأمولة حتى لو لم يكن الأمر كذلك؛ لذا فنحن فى حاجة للكشف عن طبيعة العمليات الارتقائية التى يتحسن بموجبها التوكيد، والوقوف على ما تحويه، ويكمن خلفها من قواعد وأسس وأساليب، وتطبيقات بغية تحديد أكثرها أهمية وإسهاما لاستخدامها فى عمليات التنمية المقصودة، سواء كانت ذاتية أم نظامية للتوكيد.

وحتى يتسنى لنا بلوغ تلك الغاية يلزم الكشف عن جانبين رئيسيين فى عملية الارتقاء هما :

أولاً : مظاهر الارتقاء التوكيدي عبر الزمن.

ثانياً : كيفية حدوث الارتقاء التوكيدي.

وسنعرض لكل جانب منهما بشيء من الإفاضة على النحو التالي:

أولاً - مظاهر الارتقاء التوكيدي عبر الزمن :

من المفترض أن يتمثل الارتقاء التوكيدي في عدد من المظاهر التي تنتظم في الفئات الآتية :

(أ) نمو المهارات التوكيدية.

(ب) تمايز وتعدد المهارات التوكيدية.

(ج) إتقان وصقل المهارات التوكيدية.

(د) التأزر والتكامل بين المهارات التوكيدية.

(هـ) توظيف المهارات التوكيدية في مجالات متنوعة وبصور مستحدثة.

وفيما يلي نعرض بشكل مفصل، نسبياً، لكل مظهر من المظاهر السابقة على حدة :

(١) نمو المهارات التوكيدية :

يتجسد هذا الجانب الارتقائي للتوكيد في مستويين : كمى وكيفى. فعلى المستوى الكمى تحدث زيادة في مقدار التوكيد عبر العمر، فالأصغر سناً يكون، عادة، أقل توكيداً من الأكبر سناً، وهى نتيجة حصل عليها المؤلف فى دراسة أجراها قارن فيها بين مستوى توكيد مجموعة من المراهقين (الطلاب) مقابل مجموعة من الراشدين (الموظفين) (٢٢٣). وفى دراسة أجريت على ثلاث مجموعات من الأطفال الأمريكيين والمكسيكيين يتراوح عمر المجموعة الأولى بين (٥ - ٦) أعوام، والثانية (٧-٩) أعوام، والثالثة (١٠ - ١٢) عاماً تبين أن التوكيد ينمو مع العمر حيث كانت المجموعات الأكبر سناً أكثر توكيداً. وأن هذه الزيادة كانت بدرجة أكبر لدى الأطفال الحضريين الأمريكيين مقارنة بالمكسيكيين الريفيين نظراً لعمليات التنبيه البيئى والثقافى، وأساليب التنشئة المشجعة على التوكيد لديهم(١٢٤).

وقد ظهرت نتائج مشابهة فى دراسة أجراها «جونسون» Johnson على مجموعتين من الإناث الأولى طالبات بلغ عددهن (٩٣) تتراوح أعمارهن بين (١٨ - ٢٠) عاماً، والثانية سيدات قوامها (٩٦) ومتوسط أعمارهن (٢٣) عاماً، حيث وجد أن السيدات كن أكثر توكيداً (١٢ : ٥١) وأجريت «سامية قطان» دراسة لمستوى التوكيدية لدى طلاب وطالبات ثانوى

جامعة تراوحت أعمارهم بين (١٦ - ٢٠) عاما. وتبين أن مستوى توكيد الطلاب الجامعيين أعلى من طلاب الثانوى، وطالبات الجامعة أعلى من طالبات الثانوى، والذكور أعلى من الإناث بشكل عام (١٢ : ٦٤)، وهو ما يقدم مؤشراً لذلك الارتقاء الكمى للتوكيد عبر العمر.

أما فيما يتصل بالارتقاء الكيفى بمعنى ظهور مهارات جديدة لم تكن موجودة فى مرحلة ارتقائية سابقة، مثلما يظهر شعر الشارب لدى الفتى، وتحدث الدورة الشهرية لدى الفتاة، فعلى الرغم من أن الدراسات محدودة فى هذا المجال إلا أن «ديلوتى» deluty حصل على مؤشر مبدئى، غير مباشر، على هذه العملية حيث وجد ارتباطات دالة كثيرة بين أبعاد التوكيد لدى مجموعة من الأطفال وهو ما يشير إلى عامل عام للتوكيد (٢٧٧)، فى حين أن الدراسات التى تُجرى على طلاب أكبر سنا، أو راشدين تحصل على مهارات وأبعاد نوعية متعددة قد تصل إلى أحد عشر عاملا كما فى دراسة جامبريل وريتش (٩٩)، أو ستة عوامل كما فى دراسة جالازى وزملائه (٩٧). وهو ما يؤيد عملية التمايز، وظهور مهارات توكيدية متنوعة أو - على الأقل - تصبح هذه المهارات أكثر وضوحا بعدما كانت غير متميزة وهلامية. وفى دراسة عاملية أجراها المؤلف ظهرت عوامل تعكس مهارات توكيدية أكثر تنوعا لدى الأكبر سنا مقارنة بالأصغر سنا، فعلى سبيل المثال حين قارنا بين مجموعتين من الطالبات الأصغر سنا مقارنة بالموظفات الأكبر سنا بدرجة كبيرة ظهر لدى كل منهما العناصر الدفاعية فى التوكيد والتى تشمل عوامل الدفاع عن الحقوق، ومواجهة الآخرين والاختلاف معهم، فى حين لم يظهر عامل التعبير عن الثناء لدى الطالبات، بيد أنه ظهر لدى الموظفات، فالمهارات التوكيدية لديهن لا تقتصر على العناصر الدفاعية بل ثمة محاولات للاقترب من الآخرين، وتكررت نتائج مشابهة حين قارنا بين طلاب صفار السن وموظفين أكبر سنا. (٢٤)، بالإضافة إلى هذه النتائج هناك ملاحظات واقعية تشير إلى أن مهارة الرد على ما يتلقاه الفرد من مجاملات لفظية، أو إحداث التوازن التوكيدى والمزج بين الاعتذار والرفض لمطالب الآخر، أو إظهار التقبل والمدح قبل توجيه النقد مهارات يصعب وجودها لدى الأطفال فى حين تشيع لدى الراشدين.

(ب) تمايز وتعدد المهارات التوكيدية :

من المسلم به أن المهارات التوكيدية تتبع ذات القوانين الارتقائية لأى ظاهرة نفسية أخرى كالذكاء، والكلام، والانفعال، حيث تبرز بصورة عامة ثم تمايز وتتفرع إلى مهارات نوعية متعددة، فعلى سبيل المثال يتمثل الانفعال الرئيسى الوليد فى البكاء والضحك ثم

يرتقى مع الزمن فيتنوع إلى انفعالات فرعية أكثر عددا كالخوف والدمشة والإعجاب والفرح والسرور والارتياح، ثم تتمايز بدرجة أكبر مع العمر وتنقسم إلى انفعالات فرعية أخرى، وهكذا الجنين أيضا يظل ينقسم ويتميز من خلية واحدة حتى يصل إلى ملايين الخلايا التي تقوم بأداء آلاف الوظائف... من هذا المنطلق فإن الارتقاء التوكيدي لا يقتصر على مجرد ظهور مهارات توكيدية جديدة عبر المراحل الارتقائية المتتابعة للفرد، بل إنه يظهر في المهارة الواحدة عناصر جديدة تصبح معها أكثر تمايزا، عن غيرها من المهارات، وإحكاما أيضا. مما يعنى أنها ستُمارس بصورة أكثر كفاءة، مثلما الطاهى الماهر الذى يبتكر أصنافا جديدة ويطور القديمة لأن مهاراته فى الطهى أصبحت أكثر تنوعا، فعلى سبيل المثال تتجلى مهارة التعبير عن الاختلاف فى المرحلة العمرية المبكرة بصورة أحادية حيث تنطوى على إظهار الاختلاف بشكل مباشر، وقد يكون فجأ، مع الآخرين، فقد يقول الصبي لأمه حين تتصح به بشراء زى معين، «هذا الزى لا يعجبني وإنه قبيح»، وهو ما قد يثير استياءها، بيد أنه فى المرحلة اللاحقة حين يفقد شابا، أكثر نضجا، يضيف عناصر جديدة لتلك المهارة من قبيل تقدير واعتبار رأى الآخر قبيل الإعلان عن اختلافه معه فى الرأى، كئن يقول لها : «مع إن ذوقك راق فى الاختيار إلا أننى لا أحب هذا اللون»، أو أن هذا «الطراز» لا يناسب جسمي، أو يعجبني بدرجة أكبر الزى الذى بجانبه»، ويتعلم أن يُقيم رأى الآخر بصورة موضوعية حيث يحلّه إلى عناصر إيجابية يتفق معها، وعناصر سلبية يصعب الاتفاق معها، ويدعوه إلى إدخال بعض التعديلات عليها، وهو ما يقلل من حدة رد فعل الطرف الآخر مقارنة بالحالة الأقل ارتقاء حيث يعبر عن الاختلاف بالصورة الأحادية المباشرة غير المتمايزة.

ومن جهة أخرى يصبح الفرد ذاته أكثر قدرة على اكتشاف، وتمييز المكونات الفرعية فى المهارة، ومما يجدر ذكره فى هذا المقام ما قاله أحد الشباب للمؤلف من أنه أصبح «قادرًا الآن، مقارنة بما قبل، على التمييز بين التعبير عن الاختلاف فى الرأى مع الآخر وبين إغضابه».

وقال آخر.. «ليست الشجاعة أن أقول للأعمى أنت أعمى فى وجهه، بل أن أعبر عن وجهة نظري المخالفة بطريقة لا تُجرع مشاعر الطرف الآخر»، وقال ثالث .. «تعلمت الآن كيفية تقبل آراء الآخرين دون قبولها، وإلا أرفضها قبل حواستها»، وهو ما يشير إلى انضواء عناصر إضافية فى ظل المهارة الواحدة لم تكن موجودة من قبل.

٣ - إتقان وصل المهارات التوكيدية :

مما يشاهد في مسيرة الفرد التوكيدية عبر تاريخه، بجانب ظهور مهارات توكيدية جديدة وتمايز كل منها، أن شمة عملية متتابعة زمنيا يتم بموجبها إتقان تلك المهارات من خلال عمليات بسيطة متنوعة كالدرية، والمحاولة والخطأ، والتقييم، والتقد الذاتي لسلوكه في موقف معين كأن يحدث نفسه قائلا : ما كان يجب أن أمتنع عن الرد على صفاقة زميلي، وهو ما يشجعه، في أول فرصة قادمة، على ردع صفاقة زميل آخر، أو هذا الزميل، أى يصبح أكثر توكيدا، وكذلك تحليلنا أخطاء الآخر غير التوكيدية حتى نتجنبها، ولا نكون مثلم، مثلما ننفر من سلوك مريض وبخه رئيسه على رأى أدلى به، واكتفى بالابتسام مع أنه كان محقا في موقفه، وكذلك من خلال الاستجابة لأراء الآخرين في سلوكنا غير الملائم ما داموا محقين في ذلك، مثلما هو الحال حين نرد على من يشيد بتفوقنا بطريقة صلفة كأن نقول «هذا شيء متوقع»، أو «أنا أستحققه»، لأن هذا مدح للذات لا يليق، وغمط للآخر لا يستحقه، بيد أننا حين نراجع أنفسنا في ضوء تقييمات الآخر، ونبصرف بصورة أخرى، كأن نقول في موقف مشابه، فيما بعد، «أشكرك على هذا الشعور و أسأل أن أكون عند حسن ظنك دائما» .

وهناك مشاهدات عديدة تتجلى فيها عملية إتقان المهارات التوكيدية من قبيل : تحسن المهارات التوكيدية للمرأة العاملة بعد فترة من التحاقها بالعمل ، وقد يعزى هذا بطبيعة الحال، إلى أنها تتدرب على تنمية توكيدها أثناء عملها من خلال ذلك الكم المتنوع من الخبرات التي تتعرض لها، ومن التفاعل المكثف مع عناصر متعددة، ومتباينة، في مواقف تتطلب أن تحافظ على هويتها واستقلاليتها إبانها، وخاصة حين يستدعى الأمر أن يكون لها اليد الطولى في الموقف كأن تتعامل مع مريضها، أو زملاء أقل منها في المستوى الوظيفي، فضلا عن إدراكها لذلك العائد السلبي الذي تجتبه من جراء انخفاض مستوى توكيدها أثناء تلك التعاملات، والذي يتمثل في استعداء الآخرين عليها، وتجروهم، سواء كانوا رؤساء أو ممرضين، أو مراجعين، عليها، ومحاولاتهم إملاء وجهات نظرهم عليها وسلب صلاحياتها، وكذلك ما تلاحظه من عائد إيجابي يحصل عليه المؤكدون، أو هي حين تسلك بصورة مؤكدة. وهو ما يظهر أثره في عملها، وقد يمتد هذا الأثر إلى بنيتها وصدقياتها ومع زوجها أيضا.

ومما يدعم هذا التصور أن المؤلف وجد في دراسة أجراها حين قارن بين طالبات صغيرات السن، ونسوة عاملات أكبر منهن سنا، ودرية، أن الفئة الأخيرة أكثر قدرة على

المواجهة، والاستقلالية نظرا لذلك الكم الأكبر نسبيا من الخبرة الاجتماعية التي يخبرنها في تعاملاتهم اليومية في أعمالهن، ومن خلال الأنوار الإضافية التي يمارسها، والتي قد لا تتاح للطالبات .

(د) التأثر والتكامل بين المهارات التوكيدية:

كما أن تميز تلميذ في مادة واحدة لا يكفي لتفوقه، فمن يكن عبقريا، مثلا، في مادة الرياضيات، ومتوسطا في باقي المواد لن يحصل على مراكز متقدمة غالبا، ذلك أن التفوق يتطلب تأثر مجمل قدرات الطالب لبلوغ تلك المكانة السامية، كذلك التوكيد أيضا، حيث يصعب على الفرد من خلال ارتفاع مهارة توكيدية واحدة أن يكون فعالا اجتماعيا نظرا لأن تلك المهارة لن تكفي، عادة، لتحقيق التوافق والنجاح في العلاقات الشخصية، بل لابد أن تتضافر أكثر من مهارة معا ليقترّب من تلك الغاية؛ فعلى سبيل المثال لن تؤتي مهارة التعبير عن المشاعر والآراء نحو الآخرين ثمارها إلا في ظل قدر مرتفع من مهارة القدرة على مواجهة الآخرين، وإن ينجح مسعى المهارة الثانية في ظل قدرة منخفضة على التحكم في القلق إبان التفاعلات الاجتماعية؛ وكذلك يلزم أن يصاحب مهارة الدفاع عن الحقوق الخاصة درجة كبيرة من مهارة التعبير عن المشاعر وإظهار الاختلاف، فالحق ليس أبكم، وقد يغنو التعبير عن الاختلاف نوعا من الصفاقة في ظل انخفاض مهارة التعاطف مع الآخر، والإفصاح له عن المشاعر الودية نحوه بنية امتصاص جزء من غضبه الناتج عن هذه المعارضة.

ويسهل على الفرد عدم الإذعان لضغوط الآخرين لإكراههم على إتيان سلوك ما، أو تبني رأي يرفضه، في ظل قدر مرتفع من مهارة طلب تفسيرات، وإعلان الاختلاف والدفاع عن الحقوق الخاصة.

في ظل هذا التصور يتضح أن المهارات التوكيدية تتكاتف، أو يجب أن تكون كذلك، مما لكى تصل بالفرد إلى الغاية المرجوة - أي يصبح أكثر توكيدا .

(هـ) توظيف المهارات التوكيدية في مجالات متنوعة وبصور مستحدثة.

يملك كل منا العديد من القدرات، ويعرف المزيد من الخبرات، ولكن هناك فروقا بين ما نعرف، وكيف نوظف ما نعرف، وأن يتم ذلك بفاعلية (١٦٣: ١٩).

هذه المسألة تشكل النقطة المحورية في هذا السياق فقد يكون لدى الكثير من الناس مهارات توكيدية مرتفعة محكمة بيد أن القليل منهم بلغ مستوى من الارتقاء يسمح له

بتوظيفها بطريقة فعالة فى السياقات المتنوعة التى يتفاعل فيها وتتطلبها، مثلما هو الحال بالنسبة لياه الرى فى متاحة منذ بدء الخليقة حيث يغمر بها الفلاحون البسطاء أراضيهم لرى زراعاتهم، وهى طريقة غير اقتصادية، فى حين أنه فى ظل التطورات العلمية الحديثة فى تكنولوجيا الرى استطاع المزارعون المعاصرون توظيف هذا الماء بطريقة أكثر اقتصادا، وكفاءة، بواسطة عملية الرى بالتنقيط، والذي يستهلك حوالى عُشر كمية الماء المستهلكة فى طريقة الرى بالغمر.

وفيما يتصل بالمهارات التوكيدية فإن ثمة ارتقاء يحدث عبر الزمن فيها ينطوى على توظيف تلك المهارات، بعد إحكامها، بصورة أفضل، فالشخص الأكثر ارتقاء فى ظل هذا المنظور يستطيع حين يكون عضو مجلس إدارة، مثلا، من خلال تحديد التوقيت الملائم لإعلان رأيه، الذى قد يختلف عن بقية أعضاء المجلس، أن يغير مسار القرار وخاصة حين يعلن فى لحظة غموض وتوازن بين الآراء المتصارعة وشعور الأعضاء بالإنهاء وعدم الرغبة فى مواصلة النقاش، مع أن موظفا آخر، مبتدئا، قد يكون لديه ذات الرأى، ولكنه نظرا لعدم ارتقاء مهاراته على توظيف التوقيت بصورة تعظم من عائد استجابته التوكيدية فإنه يسرع بالإفصاح عن رأيه فى بداية الجلسة، مما يؤدى إلى تجاهله أو معارضته، فالتوجهات لم تتشكل بعد، ولدى العديد أفكار لم يطرحوها، ويريدون اختبارها، ومعرفة رأى الآخرين فيها، وقد يعرقل ذلك تلك الفكرة التى قدمها الفرد بصورة متسعة فى غير أوانها.

كذلك قد تُغلف الزوجة، التى تجيد استخدام مهاراتها التوكيدية، رأيتها الذى قد يختلف مع زوجها حول مسألة ما، وليكن بشأن اتخاذ قرار بشراء شقة أم قطعة أرض، بقليل من المدح لحكمة زوجها وإعجابها بقراراته الصائبة قبيل عرض رأيتها الذى يتمثل فى أن إصراره على شراء شقة بدلا من قطعة أرض بناء قد لا يكون القرار الأفضل، وخاصة أن الأولاد سيكبرون وسيحتاجون، إن عاجلا أم آجلا، للسكنى، فضلا عن أن بناء منزل خاص سيجمع شمل الأسرة، أما الشقة فستكفينا لفترة مؤقتة، وسيصعب على الأولاد العيش فى ذات المستوى بعد ذلك، ونحن نريد أن نكونوا يوما أحسن منا وليس العكس.

أو المراهق الذى لم تبلغ مهاراته التوكيدية المبلغ المطلوب حيث يطرح آرائه المخالفة للآخرين كالرصاص، كأن يقول لزميل له محب للقراءة حين يدعوها إليها «إن القراءة شبه سمل ولا يجبها إلا الهنطوون الذى يكرهون الناس»، وهو ما يؤذى زميله بالطبع، فى حين أنه لو واجه ذلك الموقف بعد عشر سنوات، مثلا، حين يصبح أكثر قدرة على التعبير عن

اختلافه بطريقة أكثر رقباً فقد يقول لمن يدعو ذلك «القراءة شبه صعيد، ولكن مشغول الآن بأعمال لا يمكننى من اقتطاع الوقت اللازم لها»، أو «إن القراءة زهد عيى والأطباء نصحوى بعدم إجهاد عيى» وهكذا .. أى يوضح مبرراته الذاتية للرفض بطريقة لا تتطوى على إصدار أحكام تؤثر حفيظة الآخر.

وهناك جانب آخر لتلك العملية الارتقائية يتمثل فى قدرة الفرد على توظيف مهارات التوكيدية فى مجالات أخرى من غير المألوف استخدامها فيها، مثلاً هو الحال فى الاستخدام غير المعتاد للأشياء فى ميدان الإبداع حين يستخدم الفرد قطعة ورق لاختبار الشحنات الكهربائية لقطعة حديدية مغنطة، وذلك من قبيل أن يوظف الفرد المؤكد لذاته مهارة التعبير عن المشاعر الوبية الحانية ليس لكى يتقرب من الآخر ويبدى له امتنانه نحوه، ولكن ليحثه على التخلّى عن موقف متصلب مثلاً هو حال الأب الذى يبدى مشاعر الحب الشديد لابنه لكى يتخلّى عن أصدقاء سيئين، أو «كألام التى تقيض فى وصف مشاعرها الحارة نحو ابنها لكى يقبل الزواج ممن ترشحها له».

أو المدير الذى يوجه النقد لمروسة ليس لكى يسهم فى تطوير أدائه بل لكى يقبل القيام بعمل إضافى يطلبه منه مقابل تخليه عن تكرار هذا النقد.

أو المدرس الذى يمتدح الهدوء والصمت المفرد لأحد تلاميذه لكى يشجع زميله فى المقعد على التخلّى عن الأساليب الصبيانية التى يلجأ إليها مستترا ليضايق بها زملاءه.

عقب أن عرضنا للمظاهر المتنوعة التى تكشف عن حدوث عملية ارتقاء للمهارات التوكيدية، بصورة غير مقصودة، عبر الزمن والتى قد تلخذ شكل ظهور مهارات جديدة، أو تمايز المهارات واشتمالها على عناصر فرعية متنوعة، أو إحكام وصقل المهارة التوكيدية الواحدة، أو التآزر والتكامل بين المهارات التوكيدية لزيادة فعالية التوكيد، أو توظيف المهارات التوكيدية بدرجة أكبر من الكفاءة فى مجالات متنوعة يعن لنا طرح السؤال التالى:

تربى كيف نحدث تلك العملية الارتقائية، كما تكشف عنها المظاهر السابقة؟

وهذا ما سنحاول التعرف عليه فى الفقرات التالية.

ثانياً - كيفية حدوث الارتقاء التوكيدى:

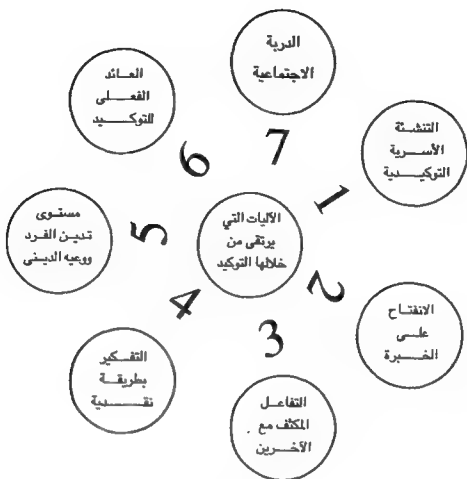
تخضع كل ظاهرة فى هذا الكون سواء كانت طبيعية أم نفسية أم اجتماعية لمجموعة من القوانين التى تحكم حركتها، وبطبيعة الحال فإن جهلنا بهذه القوانين لا يبيح لنا القول

بأن تلك الظواهر تحدث بصورة عشوائية، ولعل أبرز الأمثلة للدلالة على ذلك حوادث السيارات، فهي في نظرنا أحداث ذات طابع فوضوي، إلا أننا حين نتمعن الأمر سنجد أن لها قوانين تنظمها هي الأخرى، فعلى سبيل المثال إن متغيرات من قبيل: وضع الطريق، وحالة السائق، ومستوى الرؤية، وسرعة السيارات المتصادمتين، ومواصفاتهما، وطريقة الارتطام وموضعه؛ حين نصورها في معادلة تنبؤية ستمكنا من التنبؤ بمسار مثيلاتها مستقبلا، وأن نتوقع مدى الخسائر الناجمة عنها - بشكل تقريبي - حين تقع، ومن ثم العمل على الحد منها، بقدر الإمكان، فيما بعد، مثلما هو الحال حين صمم صانعو السيارات أحزمة الأمان للسائق، والركاب أيضا، حين تبين من خلال تحليل الحوادث السابقة أن معظم الخسائر البشرية تنتج عن ارتطام سائق السيارة بعجلة القيادة مما يؤدي إلى وفاته.

بناء على ما سبقت الإشارة إليه آنفا من وجود مظاهر يستدل منها على ارتقاء المهارات التوكيدية للفرد عبر تاريخه، والتي تشير إلى أن هذا الارتقاء يحدث حتى لو لم ينضم الفرد لبرامج التدريب التوكيدي؛ لذا فنحن مطالبون بسبر غور تلك العملية لكي نفهم كيفية حدوثها، فالارتقاء على الرغم من أنه يحدث في معظم الحالات على نحو غير مخطط إلا أن ذلك يتم، عادة، من خلال آليات متعددة من شأن الوقوف عليها أن تتمكن من فهم وترشيد تلك التحولات الارتقائية، وتسريعها، والمساعدة على أن تجرى بشكل أفضل.

ولكن قبيل الشروع في تحليل تلك الآليات التي تحدث عملية الارتقاء التوكيدي من خلالها جرى بنا التمييز بين العوامل التي تسهم في تشكيل السلوك التوكيدي أو ما نسميه محددات السلوك التوكيدي، وبين الآليات التي يرتقى من خلالها، فهما ليستا متطابقتين، حيث إن الأولى تحدد مستوى التوكيد في لحظة معينة سواء كان منخفضا أم مرتفعا، وتجدر الإشارة إلى أننا عرضنا لها بشكل مفصل في الفصل الرابع، أما الثانية فتقتصر على العوامل التي يرتقى (يرتفع) التوكيد من خلالها ليس في لحظة معينة فقط، ولكن عبر المراحل الارتقائية المتتابة للفرد. أي تلك العملية، غير المخططة بشكل إرادي لتنمية التوكيد، ومبعث اهتمامنا بها أنها موازية لعملية التنمية النظامية للتوكيد، والتي تتم من خلال برامج التدريب التوكيدي، ومن شأن فهم بور تلك الآليات أن يثرى قدرتنا على تخطيط، ومساعدة الأفراد العاديين على القيام بعمليات التنمية الذاتية للتوكيد.

وتتمثل الآليات الرئيسية المسؤولة عن تلك العملية فيما يتضمنه الشكل التالي رقم (٣٨).



شكل رقم (٢٨)

يبين آليات ارتقاء السلوك التوكيدى

ونقدم فيما يلى عرضاً يتسم بقدر من التفصيل لدور كل آلية من الآليات الموضحة بالشكل السابق على النحو التالى:

(١) الانتشئة الأسرية التوكيدية

بما أن الأسرة أكثر المؤسسات الاجتماعية التصاقاً بالفرد؛ فإن أسلوب الانتشئة فيها يساعد على ارتقاء مهاراته التوكيدية إذا سار فى الوجهة التى تحت على التوكيد، وتدعمه حين يصدر عنه، ومما يؤكد ذلك التصور أنه تبين فى دراسة أجراها «شيبيرسون» Shepperson أن السلوك التوكيدى أكثر شيوعاً فى الأسر السوية مقارنة بالأسر التى بها أفراد غير أسوياء «مرضى نفسيون» (١٨٢) وتشير دراسات عديدة إلى وجود علاقة دالة بين

الاتجاهات الوالدية نحو تنشئة الأبناء ومستوى توكيد هم (١٢ : ٥٥)، وتقوم الأسرة ذات التنشئة التوكيدية بتنمية والعمل على ارتقاء توكيد أبنائها، ذكورا، وإناثا، وذلك بتشجيعهم على الاعتقاد بأهمية التوكيد، وتقبله، وإصدار الاستجابات التوكيدية في المواقف المتعددة سواء داخلها أو خارجها من خلال وسائل من قبيل: تشجيع الابن، أو الابنة، على التعبير عن آرائه في المسائل الخاصة بالأسرة (شراء جهاز كهربائى معين - الذهاب إلى المصيف - التخطيط لقضاء سهرة)، وتدريبه على تحمل المسؤولية عن أقواله وأفعاله حتى يسهل عليه عدم التنصل مما يقول، وأن يشهد على ما وقع أمامه إذا طلب منه ذلك، والدفاع عن حقوقه ضد من يحاول انتهاكها. وقد أوضحت دراسة أجراها المؤلف أن أسلوب التنشئة التوكيدية في الأسرة من المتغيرات الرئيسية المبنية بمستوى توكيد الأبناء (٢٥)، وتسهم الأسرة كذلك في تلك العملية من خلال مراقبة ومراجعة سلوكيات الأبناء غير المؤكدة، ودعوتهم لتغييرها واستبدالها بأخرى مؤكدة، من قبيل أن ترفض الأم حين يطلب منها ابنها أن تخبر صديقا يريد محادثته تليفونيا أنه نائم، لأنه لا يريد الذهاب معه للتسوق، وتوضح له بأن عليه مواجهة صديقه بعدم رغبته في ذلك وإبلاغه بالعدو الذى يحول دون ذهابه معه بدلا من التهرب منه والاحتماء بها، ومن ثم فهي تفرس، بهذا التصرف، فيه بذرة التوكيد مبكرا انطلاقا من أن القدرة على مواجهة الآخرين ورفض مطالبهم غير المناسبة من المهارات الرئيسية للتوكيد.

وكذلك حين تعود الابنة باكية من المدرسة لأن أحد الشباب ضايقها (عاكسها) في الطريق، وتقرر عدم الذهاب للمدرسة، أو الذهاب مع أخيها، حينئذ يجب ألا تقول لها الأم، المؤكدة، غيرى طريق ذهابك للمدرسة غدا، أو لا تذهبي إلا مع أخيك، فهذا مسلك قد يكون غير توكيدي أو غير ممكن عمليا، بل تطلب منها أن تهدد هذا الشاب أنها ستبلغ الشرطة، أو أن تطلب من المارة رده إن استمر في مضايقتها.

أو ذلك الأب الذى يرفض ابنه الذهاب للمدرسة لأن زميله ضربه أمس في الفصل فيسارع بالذهاب إلى المدرسة، ويوبخ هذا الزميل، ويهدده على مرأى من ابنه فيعلمه عدم التوكيد، والاعتماد على الآخرين. ولكن على مثل هذا الأب لينشئ ابنه توكيديا أن يخبره بأن عليه مواجهة ذلك الزميل السيئ بنفسه، ويقترح عليه عدة طرق إن فشلت يتدخل بعد ذلك كأن يقوم بإبلاغ المدرس، أو الإدارة، أو يهدد هذا الزميل بأن هذا العمل إن تكرر سيلقنه درسا لن ينساه. فإن من مصلحة الابن أن يتعلم مواجهة تلك المضايقات بنفسه، فالأب إن يتاح له دائما، فضلا عن أن هذا التدخل المتكرر من الأب قد يؤثر على صورته كشخص مستقل أمام زملائه، وخاصة حين يكون مراهقا.

وتقوم الأسرة أيضا بعمل بيانات عملية^(*)، بطريقة تلقائية عادة، لتدريب الفرد على العديد من الممارسات التوكيدية فيها، كأن تشجعه على التعبير عن مشاعره بالتقبل والثناء والتقدير والتعاطف والنقد أيضا نحو بقية أفراد الأسرة، فحين يحضر له أخوه كوبا من الماء، ويتخذ ويشربه مسرعا، تلت أمه نظره إلى ضرورة أن يقول كلمة «شكرا» لأخيه، وحين يشتري أبوه هدية تطلب منه أن يقبله وهو يتلقاها، ومن ثم يتعلم ويسهل عليها التعبير عن مشاعره فيما بعد، وهى مهارة توكيدية هامة، وتشجعه كذلك على أن يسأل أخاه عن سبب ضيقه إذا رآه مهموما، وأن يعترف عن خطأ ارتكبه، ويعد بالآ يكرره بدلا من أن تدعوه للفرار من وجه أبيه حتى لا يراه إلا بعد أن تهدأ ثورته الانفعالية، وأن يمتدح زيا أنيقا ترتديه أخته، أو وجبة شهية أعدتها له، ويطلب المساعدة من الأكبر سنا لشرح نقطة غامضة فى درس صعب وهكذا، وتسهم الأسرة بشكل غير مباشر أيضا فى ارتقاء المهارات التوكيدية للأبناء من خلال ارتفاع مستوى توكيد الآباء حيث يقدمون نماذج مؤكدة لهم، ويجسدون مفهوم التوكيد أمام مزيلتهم بما يستحثهم على أن يكونوا مؤكدين أيضا اعتمادا على آلية ميل الأبناء لتقليد آبائهم. فضلا عن تحمل توكيد الأبناء حين يصبحون كذلك من منطلق أن لهم الحق أن يؤكدوا أنفسهم، مثلهم تماما، لأن بعض الوالدين يروجون للتوكيد، ولكن حين يواجهون مواقف يؤكد فيها الأبناء نواتهم فيها معهم كأن يعارضوهم بشأن قرار معين اتخذوه فإنهم قد يتراجعون عن هذه السياسة المشجعة على التوكيد حينئذ.

ومن المتوقع أن يزداد تأثير التنشئة التوكيدية داخل الأسرة حين يتناغم مستوى توكيد الأب والأم بحيث يشكلان معا مناخا توكيديا فى الأسرة يتشربه الأبناء، ويمثلان سياسة توكيدية واضحة المعالم لا تسبب لبسا أو تشوشا حول قيمة وجدوى التوكيد فى عقول الأبناء، لأن عدم التجانس التوكيدى للوالدين، والذي يتمثل فى اختلاف رؤيتهما وتقييمهما للتوكيد، وتضارب ممارستهما التوكيدية أمام الأبناء، سيقال من ميلهم لتوكيد نواتهم..

(ب) الانفتاح على الخبرة:

يتعلم الأفراد الاستجابة للمواقف المختلفة من خلال الخبرات المتنوعة التى يتعرضون لها (١٣٢)، ويكتسبون هذه الخبرات من خلال مصادر متعددة كالاتصال المباشر مع آخرين، وحضور لقاءات فكرية، وثقافية، ومناسبات اجتماعية، سارة أو غير سارة، ومشاهدة الآخرين

(*) Work Shop

فى وسائل الإعلام والقراءة عنهم. ويفترض أن يرتقى التوكيد كدالة لمقدار ما يتعرض له الفرد من تلك الخبرات عبر عمره، وليس نتيجة لعمره، فهناك أفراد أصغر سنا ولكنهم أكثر انفتاحا على الخبرات من الأكبر سنا، ولا يقتصر الأمر على كم تلك الخبرات فقط بل يشمل مضمونها كذلك، فهل هى متجانسة بمعنى أن الطابع الغالب لها ينطوى على حث التوكيد أم قمعها، أم أنها متعارضة يعميل بعضها لحثه فى حين يذهب البعض الآخر نحو قطب الكف مما يقلل من فعاليتها فى تحديد المسار، والهوية التوكيدية للفرد.

بناء على هذا التصور من شأن انفتاح الفرد على تلك الخبرات، حين تكون سائرة فى وجهة حث التوكيد، أن تزيد من مستوى توكيده، مثلما هو الحال حين يشترك فى ناد رياضى مما يستدعى عقد صداقات متعددة، وعلاقات متنوعة مع آخرين، أو كالذى يرتقى منصبا قياديا يتطلب التعبير عن آرائه، وإبداء ملاحظاته وتحفظاته على سلوك الآخرين، ومواجهة مواقف عصيبة، أو الطالب الذى يترك بلدته ليلتحق بالجامعة فيشجعه الغتراب على المواجهة، فضلا عن أن ابتعاده عن السيطرة المباشرة للأسرة يجعله أكثر قدرة على تحمل المسئولية، أو الطالبة التى تضطر إلى الانتقال يوميا من بلدتها البعيدة إلى جامعته الإقليمية ومن ثم تسهم هذه الرحلة اليومية بما تنطوى عليه من مواجهات لصعاب متنوعة فى صقل مهاراتها التوكيدية كى تتقلب عليها.

ويجب ملاحظة أن الفرد الذى يفتح على خبرات متنوعة يجب ألا يقتصر دوره فقط على تلقى هذه الخبرات، فهى بالقطع أن تكون متجانسة، أو ذات سياسة توكيدية واضحة، أو أحادية القطب، بل عليه أن يرشح تلك الخبرات ويستبعد منها ما يحبذ السلوك غير المؤكد، ويتمثل ما يحض منها على التوكيد فحين يسمع، على سبيل المثال، مثلا شائعا من صديق يقول: «إن رحت بلد تعبد الطور حش وارمى له» كعلامة على تفضيل مجارة ما هو سائد، وهو مسلك غير توكيدى بالقطع، يرفض ذلك ويعلن أن هذا لا يليق بأمية الإنسان، ويُدخل تعديلا على المثل ليصبح «إن رحت بلد تعبد الطور حش رقبته».

لأن الفرد يجب أن يكون إيجابيا وقاعلا، ولعل الساسة، وهم كما هو معروف، يتسمون بقدر مرتفع من التوكيد، نموذج بارز على ذلك حيث ينفثون على خبرات عريضة فى مجالات متنوعة، يُروِّج بعضها لعدم التوكيد، إلا أنهم إبان ذلك يحملون فى عقولهم جهاز تنقية فاعلا للخبرات التوكيدية يسمح لهم بتمثل ما هو توكيدى منها، واستبعاد الشوائب غير التوكيدية. وهو ما يدعونا على هامش هذه النقطة إلى إثارة مسألة كيفية تدريب الفرد على تبنى وتنشيط جهاز التنقية التوكيدية فى جهازه النفسى.

(ج) التفاعل المكثف مع الآخرين:

«الاحتكاك بعدد أكبر من ذوي الآراء المختلفة يجعلنى على التعبير عن نفسى»

«لقد تضاعف عدد الأشخاص الذين أقابلهم بشكل كبير»

«لقد اتسعت دائرة علاقاتى الاجتماعية كما ونوعاً»

«انتجائى إلى جماعة دينية جعلنى أشعر بالقدره على مواجهة أى شخص مهما

كان مركزه»

«تعالى مع أفراد من الجنس الآخر أدنى إلى عدم خجلى»

هذا ما ذكره بعض طلاب الجامعة، من سنوات مختلفة، الذين التقى بهم المؤلف - من أسباب تفسير ارتفاع مستوى توكيدهم عندما التحقوا بالجامعة مقارنة بقبل التحاقهم بها. ويتمثل أهمية هذه الأسباب التى ذكرها هؤلاء الطلاب والطالبات الجامعيون، التى يعززون ارتفاع توكيدهم إليها، فى أنها تعتبر اختباراً واقعياً لما افترضه العديد من العلماء الغربيين من عوامل تسهم فى ارتفاع التوكيد، فعلى سبيل المثال يفترض «إليون وكوران» Ilion & Coran أن دائرة اتصالات وعلاقات مرتفعى التوكيد مع المحيطين بهم تكون أكثر اتساعاً من تلك الدائرة التى يتحرك فى أرجائها منخفضو التوكيد. ويدعم «همبرج ويبركر» ذلك الافتراض بقولهما أن انخفاض التوكيد قد يعزى إلى نقص فرص التفاعل مع الآخرين (١١٢)، والمخ «راكوز» إلى أن زيادة عدد من يتعامل معهم الفرد يزيد من فرص اكتساب وتنمية التوكيد (١٧١ : ١٤٥)، وفى دراسة أجراها المؤلف على «٢٨٨» طالباً وطالبة ثانوى وجامعة تبين أن التفاعل المكثف مع الآخرين يؤدى إلى زيادة مستوى توكيدهم (٢٥). ويمكن فهم هذه النتيجة على أساس أن التفاعل المكثف مع الآخرين يتيح للفرد فرصة أكبر لمساعدة نماذج تسلك على نحو مؤكد (زملاء، أقارب، رموز سلطة)، أو سماع، وقراءة حكايات وقصص عنهم قد تلهب خياله التوكيدى، وتحثه على الاقتداء بهم توكيدياً، وبذا يرتقى توكيده.

ومما يجدر التنويه إليه فى هذا المقام أن فعالية تلك العملية تزداد حين يكون هؤلاء النماذج أكبر منه سناً، وذوى مكانة متميزة اجتماعياً أو فكرياً، ويحظى سلوكهم التوكيدى باستحسان الآخرين، ولكن يجب علينا توضيح نقطة أخيرة قوامها أن التفاعل المكثف لا يؤدى منفرداً إلى تنمية التوكيد بل حين يتفاعل مع متغيرات أخرى مثل القدرة النقدية

والتي لا يصديق بموجبها، على حد قول أحد المبحوثين، كل ما يقال له إلا بعد الفحص والتحقيق، وكذلك نوعية السلوك التوكيدي لمن يتفاعل معهم فإن كان يتسم بانخفاض التوكيد سيصبح التفاعل المكثف حينئذ آلية لكف التوكيد، فضلا عن حجم الدعم الذي يتلقاه هؤلاء النماذج على سلوكهم المؤكد.

(د) التفكير بطريقة نقدية:

ينطوى هذا النوع من التفكير على قيام الفرد بفحص الأفكار والآراء التي يتعرض لها إبان انفتاحه على الخبرات المتنوعة، وتفاعله المكثف مع الآخرين، وفق المعايير والقواعد المنطقية، وحرصه على الاستماع إلى وجهات النظر المختلفة حول الموضوعات التي يريد تكوين رأى حولها، بالإضافة إلى قدرته على توجيه النقد لذاته وللآخرين، وتقبل ذلك منهم أيضا.

. ومن المتوقع ألا يؤتي التفاعل المكثف مع الآخرين، أو الانفتاح على الخبرات ثماره كاملة، ويسهم في ارتقاء التوكيد في ظل غياب التفكير النقدي، لأن ذلك النمط من التفكير مسئول عن عملية استبعاد الفرد للممارسات غير المقبولة، أو التي يشعر بعدم جدواها، وبعض مبررات التصرف بطريقة غير توكيدية من قبل النماذج المحيطة به، والتي تزين له هذا النمط من السلوك، فضلا عن أنها تساعد على تبني نسق متماسك من الحشائيات التي تدفعه للتصرف بطريقة توكيدية، وعلى التمسك بهذا المنوال على الرغم مما يتعرض له من انتقادات مادام غير مقتنع بها، وتسمح الطريقة النقدية في التفكير للفرد بمضاعفة وتنقية ما يحصل عليه من خبرات من خلال تلك التساؤلات السقراطية التي يميل لطحها على الآخرين، وعلى نفسه أيضا، لكي يفهم أبعاد وخلفيات الموقف بصورة أوضح، والذي يجعل من قراره أن يكون مؤكدا أقرب إلى الواقعية، والاستمرار، ومقاومة الضغوط الرامية لإثنائه عنه. كذلك فهو بموجب تلك القدرة ينقد ذاته، ويحلل أخطائه المترتبة على سلوكه التوكيدي حتى يتلافاه مما يرشد من مسيرته التوكيدية، فعلى سبيل المثال حين يكتشف أن صراحته الزائدة تتسبب في إغضاب الآخرين منه يعزجها بملطفات توكيدية تخفف من شدة وعلتها عليهم، فبدلا من أن يقول لصديقه «أنت منافق لأنك تسب الشخص بعد أن ينصرف من أمامك بينما كنت تبتمس في وجهه» ليقول «أنا أحبك وأريدك صديقا نهودجيا لفا أرجو أن تتحدث عن الشخص في غيابه بنفس الطريقة التي تتعامل بها معه في حضوره».

وبما أنه ينقد الآخرين فهو، كمفكر ناقد، يسهل عليه اكتشاف قاعدة أنه يجب عليه أن يروض نفسه على تقبل نقد الآخرين، فما يحبه لنفسه أو يكرهه، يحبه الآخرون، أو يكرهونه لأنفسهم أيضا، وهى فى حد ذاتها مهارة توكيدية فضلا عما يؤدى إليه الاستجابة لهذا النقد من تعديل فى وتحسين مستوى أدائه التوكيدى، والذي يعد عنصرا جوهريا فى تلك العملية الارتقائية للتوكيد،

(هـ) مستوى تدين الفرد ووعيه الدينى؛

من المفترض أن يشجع مستوى تدين الفرد، كما يكشف عنه حرصه على الالتزام بممارسة الشعائر الدينية بانتظام، وسعيه لتحصيل المعلومات الدينية، على أن يسلك بصورة مؤكدة، وخاصة فى حالة فهم والوعى بجوهر الدين وروح تعاليمه التى تحض على انعتاق العباد من عبادة البشر إلى رب البشر، وهو موقف توكيدى يرفض الخضوع لإنسان مماثل، ويدعم الاستقلالية البشرية والإفصاح عن موقف الفرد المخالف للآخرين «قل يا أيها الكافرون، لا أعبد ما تعبدون» (الكافرون ١ - ٢). فالدين، وبوجه خاص الإسلام، بحث الفرد على إعلام مواقفه، وممارسة سلوكيات وإن اختلفت عن الوسط الذى يعيش فيه، دون أن يابه ذلك أو يتقاعس، مادامت أنها تتفق مع الأسس والمبادئ الإسلامية العامة، وهو ما يعد شكلا من أشكال التوكيد.

كذلك فإن من شأن القراءة الفعالة لنصوص الدين، وأحكامه، والإطلاع على سير النماذج الإسلامية المشرقة من الصحابة والتابعين والمعاصرين أيضا، أن يشجع الفرد على أن يؤكد ذاته، وخاصة أن سيرتهم العطرة تكشف عن أنهم كانوا شخصيات مؤكدة نموذجية يحسن أن يُقتدى بها للخلاص من صمراء الانقياد ودهاليز اللاتوكيد.

يضاف إلى ذلك أن تحلى الشخص بدرجة مرتفعة من التدين تحته على ارتياد دور العبادة، وحضور لقاءات وندوات دينية تزرع بنماذج مؤكدة تفصح عن رؤاها للأحداث، وتقوم بأداء ممارسات قد لا تتفق بالضرورة مع القوى المجتمعية الأخرى، وبما أنها تعتز بذلك، ولا تجد حرجا فى إعلانها، والتمسك بها، والدعوة إليها، فهذا مما يغذى روح التوكيد لديه فى تلك الحالة.

ومن المتوقع أن يصبح دور الدين فى تشكيل مستوى التوكيد، والتنبؤ به، أكثر أهمية فى ظل الانفتاح على الخبرة، والتعامل بشكل نقدي مع الأفكار الشائعة، والتنشئة الأسرية

التي تتبنى طرقا توكيدية في التعامل مع أفرادها، لأن الفرد سيكون حينئذ، في ظل هذه المتغيرات، أكثر قدرة على الوحي بدور الدين كقوة دافعة على التوكيد.

(و) العائد الفعلى للتوكيد:

إن ما يحصل عليه الفرد من عائد إيجابي خارجي قد يتمثل في صورة مكافأة مادية أو معنوية يقدمها المحيطون به سواء كانوا أصدقاء أم رموزا للسلطة (والدين، رؤساء، أساتذة) كنتيجة لسلوكه على نحو مؤكد يشجعه على الاستمرار في هذا الطريق، ومواصلة الجهد لتنمية مهاراته التوكيدية. فعلى سبيل المثال حين يشتكى مرموس ويإصرار من ظلم وقع عليه من رئيسه للرئاسات الأعلى فيضطرون للنظر في أمره والتحقيق في مظلمته، وإعطائه حقه سيشرع، حينئذ، بضرورة وأهمية الاستمرار في هذا المسلك التوكيدي، الذي نال من ورائه حقوقه. أو تلك الزوجة الذي تطالب زوجها بصورة حازمة بالتوقف عن إهانتها أمام الآخرين، وعلى أفراد أيضا، ويستجيب لها فهذا يعد، عندئذ، مكافأة توكيدية تدعم وتضمن صدور هذا السلوك ثانية.

وقد يكون العائد التوكيدي داخليا حيث يقدم الفرد لنفسه ميزة معينة كالذهاب إلى بلدته الريفية التي يحبها حين يأتي سلوكا توكيديا من قبيل: مناقشة رئيسه علنا في قرار اتخذه وله عليه بعض التحفظات، أو على خطأ ارتكبه في حقه، أو كتابة رسالة يعترض فيها على بعض الأوضاع الاجتماعية إلى باب بريد القراء في صحيفته اليومية الأثيرة لديه.

إن مثل تلك الفعالت التوكيدية تجعله أكثر ثقة بموقفه التوكيدي، وأكثر عزما وإصرارا على مواصلة السير على هذا الدرب حتى لو كان الآخرون لا يرون ذلك.

وحين نحل العديد من ممارساتنا التوكيدية التي نحرص على إتقانها سنجد أنها أصبحت كذلك بسبب ما يعقبها، عادة، من شعور بالرضا عن النفس، والتخفف من الضيق والكره الذي كان يلاحقنا قبيل ذلك نظرا لمعجزتنا عن فعلها، وحتى لو قسمت في نشوء بعض المشكلات الجانبية. أي أنها مدعيات تشجعنا على التمسك بهذا النمط من السلوك.

(ز) الدربة الاجتماعية:

يعتبر المجتمع معملا مفضحا لإجراء تجارب، لا تعتمد على التصميمات التجريبية المعقدة، لتنمية التوكيد من خلال وكلائه المعتمدين الذين قد يكونون جماعة عرقية، أو منظمة سياسية، أو حشدا جماهيريا في مباراة كرة، أو جمعا من المصلين في مسجد جامع، أو شلة

من الزملاء فى مدرسة، أو صحبة من الأصمقاء على ناصية شارع. كل هؤلاء يهينون، بصورة غير مخططة، للفرد بيئة مواتية للدربة والمران الاجتماعى على التوكيد، أو عدم التوكيد وهو ما سنناقشه فى سياق آخر، حيث نجد، على سبيل المثال، أن بعض الأقليات تعلم أفرادها وتمرسهم على الاختلاف الشرى مع الأغلبية كما فى حالة الأقلية السبخة فى الهند، وعلى التعبير عن هويتها المتفردة عن الآخرين مثلما يفعل اليهود حين يصرون على عدم إجراء مباحثات رسمية أو الاشتراك فى محافل دولية إذا تعارض ذلك مع أعيادهم الدينية الأسبوعية (يوم السبت) أو الدورية (يوم الغفران).

أو كما تدرّب المنظمات والجمعيات الدينية أعضائها على العديد من الممارسات التوكيدية حين تشجعهم على مواجهة الجماهير، وإظهار التغاير عنها، ولو على مستوى المظهر الخارجى، ومطالبة الآخرين بأن يعدلوا سلوكهم، ودعوتهم لممارسة الشعائر الدينية مثلما يفعل أعضاء جماعة «الدعوة والتبليغ» حين يدعون المسلمين فى الطرقات للذهاب إلى المسجد لأداء الصلاة الجامعة.

وكذا تثير الحشود، وتعود حاضريها على ممارسة سلوكيات توكيدية من قبيل التعبير بصورة، لفظية وغير لفظية، مفرطة عن مشاعر الاستحسان عما يرضيها أو الاستياء مما يقضبها.

خلاصة القول أن الدربة الاجتماعية بكافة صورها، ومعدلات ممارستها، تسهم فى ارتقاء السلوك التوكيدى، وهو ما يدعونا إلى تدبر الوسائل والأساليب التى تمكن المؤسسات الاجتماعية من إنشاء بيئة مواتية للتدريب المجتمعى على التوكيد بحيث تصبح ثقافة مؤكدة لذاتها، ويضفى التوكيد سمة وقيمة ثقافية فيها مثلما هو الحال فى الحضارة الإسلامية التى كانت تشجع أبناء الأقليات، فضلا عن الأغلبية، على شكوى القادة، وهو سلوك توكيدى، مثلما فعل القبطى المصرى حين اشتكى عمرو بن العاص إلى الخليفة عمر بن الخطاب، واستطاع الحصول على حقه كاملا، أى كوفى على توكيده.

حين نسعى إلى التقييم العام للآليات، السابقة، التى يرتقى من خلالها التوكيد سنجد أن أكثر هذه الآليات أهمية، وهى نتيجة مستمدة من دراسة أجراها المؤلف، هى:

الانفتاح على الخبرة، والتفكير بطريقة نقدية، وتلقى مكافأة على السلوك التوكيدى، والافتداء بنماذج مؤكدة محيطه بالفرد، وهى عناصر تعكس الدور الإيجابى للفرد فهو ينادر

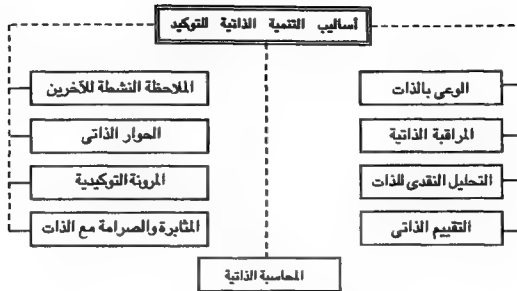
بالانفتاح على الخبرات المحيطة من المصادر المتنوعة حوله، ويُعمل تفكيره ونظريته النقدية فيما يلتقاء منها، ويختار النماذج المؤكدة من بين النماذج الكثيرة المتاحة في مجاله الحيوى ليقتردى بها، ومن شأن هذه السلوكيات المقتدى بها أن تدعم، وتميل للتكرار حين تلقى تدعima خارجيا، وحرى بالذكر أن هذه المنبئات والآليات الكامنة خلف عمليات ارتقاء التوكيد تتفاعل فيما بينها حيث يؤدي الانفتاح على الخبرة إلى زيادة عدد النماذج المحيطة بالفرد ليقتردى بها، ويجعله التفكير النقدي أكثر قدرة على التعامل الانتقائى معها، ومن ثم أكثر استفادة منها بحيث يصل إلى أكثر الصيغ فعالية للسلوك التوكيدي أى أنه يعمل كمرشح انتقائى لسلوكيات تلك النماذج. ويترتب على ذلك حصوله على مزيد من الدعم الخارجى، والداخلى، مما يرسخ هذا النمط من السلوك لديه.

عقب أن عرضنا لأهم الآليات التى تسهم فى ارتقاء التوكيد، بصورة غير مخططة، وحاولنا الوقوف على القوانين الرئيسية التى تحكم هذه العملية، فإنه يجب علينا إعمالا لمبدأ انتقال أثر التدريب أن نسعى لتوظيف هذه القوانين فى تيسير القيام بعملية التنمية الذاتية، المخططة، للسلوك التوكيدي، والتى تتطلب لإنجازها استخدام مجموعة أخرى من الأساليب التى تساعد الفرد على القيام بها، وستخصص الجزء التالى من هذا الفصل للحديث بشأنها.

ثالثا - أساليب التنمية الذاتية للتوكيد:

سينصب اهتمامنا فى هذا السياق على استعراض الأساليب التى يمكن للفرد أن يعتمد عليها للقيام بعملية التنمية الذاتية للتوكيد، والتى تمكنه من أن ينمى توكيده لذاته بصورة أسرع، وأكثر أيضا.

ويوضح الشكل التالى رقم (٢٩) أبرز تلك الأساليب:



شكل رقم (٢٩)

يبين الأساليب التي قد يلجأ إليها الفرد
لتنمية توكيده ذاتيا

وسنمعرض في الصفحات التالية بصورة أكثر تفصيلا لكل أسلوب مما سبق، وذلك
على النحو الآتي:

(١) الوعي بالذات *

يشير الوعي بالذات، بشكل عام، إلى ميل الفرد لتركيز الانتباه على ذاته كموضوع اجتماعي (٥٩)، وفيما يتصل بالتوكيد، بشكل خاص، فإن وعي الفرد بمستوى توكيده، وما به من أوجه قصور سواء في مهارات فرعية بعينها، أم مواقف خاصة تتضمن أشخاصا معينين يعد نقطة البداية في التخطيط لعملية التغيير، والشرع في محاولات تنمية التوكيد، وبدونها لن تتم تلك العملية، لأن عدم وعي الفرد بأوجه قصوره التوكيدي على الرغم من وجودها، يعني أنه لن يحاول التغلب عليها. وكذلك فإن عدم اعترافه بأن هناك قصورا، على الرغم من وعيه به، لن يشجعه على بدء عمليات التنمية أيضا، لذا يلزم أن يتضافر هذان العنصران حتى تبدأ تلك العملية ألا وهما: الوعي بوجود قصور في بعض المهارات التوكيدية، وإدراك هذا القصور بوصفه مشكلة تعرقل المسيرة الارتقائية لتوكيد الفرد فضلا

(*) Self awareness

عن توافقه النفسى مع الآخرين. ومن هنا فإن الوعى بالذات يعد خطوة أولى على الطريق، الذى ينتهى بأن يصبح الشخص مؤكداً، يجمعها خطوات أخرى من قبيل المراقبة الذاتية، والتحليل النقدى، والتقييم، والتي تعتبر، بدورها، نقاط ارتكاز لغيرها من العمليات اللاحقة المتمثلة فى ابتكار أساليب إبداعية تتسم بالمرونة كاليات للتغيير، وتكليف الذات بواجبات معينة لبلوغ تلك الغاية يعقبها تقديم تدعيم داخلى أو خارجى فى حالة إنجاز مهام تسهم فى الاقتراب منها.

ويتمثل دور هذا الأسلوب فى عملية التنمية الذاتية فى قيام الفرد بالتوصل إلى مبيان لمهاراته التوكيدية المتنوعة يكشف عن أضعفها، والذى يتطلب التركيز على تنميتها بشكل مكثف، فقد يكون فى حاجة ماسة فقط لزيادة مهارة توجيه النقد، أو التعبير عن المشاعر الودية، ويحدد فى المقابل المتوسط منها والمرتفع والذى لا يحتاج جهداً مماثلاً.

(ب) المراقبة الذاتية (٥)

عقب بزوغ وعى الفرد بمستوى ما لديه من مهارات توكيدية يبدأ دور أسلوب المراقبة الذاتية لسلوكه التوكيدى فى المواقف المختلفة بهدف تشخيص أوجه ذلك الضعف، ويعرفه «شنايدر» بأنه «ملاحظة الفرد لسلوكه الخارجى والداخلى فى المواقف المتنوعة فضلاً عن الانتباه للعواقب الناتجة عنه (١٧١ : ٤٨)، وقد صمم أداة لقياسه شاع استخدامها فى البحوث اللاحقة .

ومن الأساليب التى قد تفيد الفرد فى تحسين تلك العملية ما يأتى:

- راقب نفسك فى التفاعلات التى تحدث بشكل تلقائى، وحاول أن تكون أكثر توكيداً فيها، وقد يساعدك على ذلك ملاحظة الآخرين المؤكدين من المحيطين بك، أو التدريب المسبق على تلك المواقف (٩٤ : ٤٤) .

وعما يفيد فى هذا السياق إما الحصول على تسجيلات مصورة للفرد فى مواقف معينة مثل تصوير فيديو، أو تسجيل صوتى أخذ له فى مواقف طبيعية، أو سؤال الآخرين عن كيفية أدائه فى مثل هذه المواقف، أو النظر فى المرآة وهو يؤدى أدواراً تتطلب على عملية تقييم الذات للآخرين أو التحدث معهم.

- الانتباه الواعى: من المعروف أن العادات تُمارس بصورة آلية، وحين نركز عليها

(*) Self monoterling

وننتبه إلى تفاصيل أدائها، بعد رمسوخها، فهذا قد يُعطّلها مثلما هو الحال لدى الشيخ الذى سألّه حفيده: هل تضع لحيّتك الطويلة تحت الغطاء أم فوقه؟ وعلى الرغم من أنه ظل ينام نوما هادئاً لمدة ستين سنة إلا أنه لم يستطع النوم هذه الليلة لأنه كان منشغلاً بمحاولة تذكر أين يضع لحيته. أى أنه عندما انتبه بشكل شعورى للعادة الآلية التى كان يمارسها تحطمت تلك العادة (١٠). ومن هذا المنطلق يمكن للفرد منخفض التوكيد أن يتغلب على سلوكياته اللاتوكيدية التى اعتاد عليها، وألفها لدرجة أنه لا ينتبه إليها، من خلال تركيز انتباهه عليها كأن يلاحظ كيف يقدم نفسه للآخرين، وكيف يبدأ حواراً، ومعدل استخدامه كلمة أنا فى حديثه، وحركات يديه. ومن المفترض أن السلبيات التى اعتاد على ممارستها فى تلك الجوانب، والتى تعد مؤشراً على عدم توكيده، ستميل للانخفاض، أو الاختفاء، أو التعديل من جراء تلك العملية التى تتطوى على الانتباه الواعى لها.

(ج) التحليل النقدي للذات

يقول أبقراط «يجب ألا نلوم الآخرين على ظهورنا السيئة» (١٥٩)، ومن ثم فإن القدرة على نقد الذات بدلا من لومها على ما حدث تعتبر من سمات مرتقى التوكيد، وهناك فرق واضح بين هاتين العمليتين، فالأولى منطقية تهدف إلى تطوير الفرد، وحثه على تلافي تكرار أخطائه، وإصلاح أوجه القصور فى سلوكه فى حين أن الثانية ذات طابع انفعالى تتمثل غايتها الرئيسية فى عقاب الشخص على ما أتى، وهو شعور وقتى لا يمنع من تكرار الفعل الذى استناره ثانية. إنه من قبيل البكاء على ما كسر بدلا من محاولة ترميمه.

ومن هذا المنطلق فإن من الأساليب التى يمكن الاعتماد عليها لزيادة مستوى التوكيد أن يتبنى الفرد الشعار القائل: «انقد نفسك قبل أن ينقدك الآخرون» أى كن شجاعا فى مواجهة نفسك، وترب على مصارحتها بمآلها، وأشرع فى وضع خطط محددة لتلافيها، وهو ما سيساعدك فيما بعد على توجيه النقد للآخرين، وتقبله منهم أيضاً؛ لإبراك ما يعود عليهم من نفع من تلك العملية، مثلما تنتفع منها أنت.

وبما أن النقد عملية ذات شقين: مدح وقدح، فعلى الفرد أن يحدد جوانب قوته ليستثمرها فى عملية التنمية الذاتية للتوكيد، ونقاط ضعفه حتى تكون هدفا لتلك العملية، وهناك أساليب متنوعة قد تعينه على ذلك مثل:

– أحضر صفحة بيضاء واقسمها قسمين، وانكر فى القسم الأول خمساً من المهارات والسلوكيات التوكيدية التى جلبت عليك العديد من المنافع، وترضى عن نفسك لأنك تمارسها

من قبيل سهولة الثناء على من يأتى سلوكا حسنا، أو لفت نظر من يتخطى صلاحياتك إلى ضرورة عدم تكرار ذلك، فضلا عن أنك تريد أن تطلعا لأطفالك أو المقربين إليك، أما القسم الثانى فاكثف فيه خمسة سلوكيات غير توكيدية تسبب لك العديد من المشكلات، وتريد أن تتغلب عليها، أو تُجنبها أبنائك والمقربين منك مثل الاستجابة لحالاب من يلح عليك، أو الشعور بالتهيب من دخول ندوة عامة بعد بدء موعدها خجلا من أن ينظر الناس إليك.

– سجل فى مفكرتك الشخصية بصورة يومية، ما تتعرض له من مواقف، وظلها لتقيم مدى ملاءمة سلوكك فى مواجهتها، وأسباب فشلك فى التصرف على النحو الذى ترغبه فيها (٦٧:٥٥) ، أى التقييم اليومي لأدائك التوكيدى فى المواقف التى تتعرض لها، أو تكلف نفسك، كواجب، بالتعرض لها.

– تدرب على أن تدلى برأيك حول ما تقرأ من أحداث، أو ما تسمع، فوراً، سواء بصورة مكتوبة أو شفوية للمحيطين بك حتى تقوى تلك القدرة النقدية لديك فهى تضمحل بغير الاستعمال، ويشد عودها بالمران.

(د) التقييم الذاتى:

من شأن الوعى بالذات، ومراقبتها، ونقدتها أن يقدم تصورا مبدئيا حول الوضع التوكيدى الراهن للفرد، والذى يعد بمثابة المادة الخام للقيام بعملية التقييم حيث يزوده بالمعلومات الكافية للقيام بها، والتى سيحدد فى ضوءها أهداف برنامج التنمية الذاتية. ولكى يقوم الفرد بتلك العملية، بقدر مرتفع من الكفاءة، يجب أن يضع مجموعة من المحكات والمعايير التى يتقرر فى ضوء اقترابه منها، أو ابتعاده عنها مستوى توكيده، فضلا عن تحديد تلك الجوانب المستهدفة للتنمية بدرجة أكثر إلحاحا من غيرها، ومما ييسر عليه ذلك أن يوجه إلى نفسه الأسئلة التالية:

– ما هى المواقف التى يصعب عليه توكيد ذاته فيها؟

– ما هو مستوى القلق الذى يخبره فى تلك المواقف؟

– ما هى خطته المستقبلية لمواجهتها؟ (١٣٣ : ١٧٣ – ١٧٤).

– ما هى الجوانب الإيجابية فى توكيده فى المواقف التى تعرض لها الأسبوع

المنصرم؟

– ما مدى رضاه عن أدائه فى تلك المواقف؟ (٩٤ : ٢٨).

– من هو المسيطر والخاضع فى علاقته بالآخرين؟

- هل يسمح لأحد بالحصول على ميزة منه دون رغبته؟

- هل يعبر عن مشاعره ورغباته بتلقائية؟

- هل يحصل على مزايا من الآخرين دوناً عنهم؟

- هل لديه صعوبة في التعبير عن مشاعره بطريقة غير لفظية؟ (١٦٦ : ١٧٧) .

- هل يشعر حين يقارن مستوى توكيده بمستوى توكيد الآخرين أن الفجوة كبيرة

بينهما لصالحهم، وهل يشير هذا الشعور ضيقه؟ (١٦٣ : ٩٠) .

ويجب أن نلفت انتباه الفرد وهو يصعد القيام بتلك العملية التقييمية لتوكيده ألا يضخم ما لدى غيره من توكيد، ويخس ما لديه، فالتقييم غير الواقعي سيؤدي إلى عمليات غير ناجحة لتنمية التوكيد، وعليه أيضاً أن يحدد بصورة دقيقة حجم التفاوت بين سلوكه التوكيدي الحالي والمستهدف الذي يرغب في الوصول إليه حتى ييذل القدر المناسب من الجهد الكفيل برأيه، فضلاً عن أن يجعل تلك المقارنة التوكيدية بينه وبين الآخرين دافعا للمضي قدماً في عملية التدريب الذاتي لتوكيده، وليست مجرراً لشعوره بالوصرة التوكيدية.

(هـ) الملاحظة النشطة للآخرين:

تقدم نظرية التعلم الاجتماعي بالاعتداء من خلال ملاحظة سلوك الآخرين تفسيراً جزئياً لارتقاء السلوك التوكيدي، ذلك أن الملاحظة الدقيقة للممارسات التوكيدية للآخرين تشكل نماذج قد تقنع الفرد بالاعتداء بها.

وبطبيعة الحال فنحن لا نتعلم من الآخرين بطريقة القرد، ولكننا ندخل العديد من التعديلات على ما نشاهده منهم بما يتناسب مع ظروفنا وخصوصية المواقف التي نواجهها (١٥٩ : ٢٢) وهو ما يمكن تسميته بالاعتداء الرشيد .

ومما يعين الفرد على القيام بهذه العملية بصورة مفيدة لتنمية توكيده أن يفعل ما

يأتي:

- يلاحظ كيف يتصرف الآخر معه، وينتبه للعائد اللفظي وغير اللفظي الذي يقدمه للسلوك التوكيدي الذي يتعمد إصداره، كأن يبتسم لشخص في مطعم ليرى استجابته لتلك الابتسامة، وهو ما يزيد من وعيه بمرود سلوكه، وتأثيره في الآخرين (٥٥).

- ينتبه للطريقة التي يتصرف بها الآخرون معه، ويحاول أن يصنفهم في ضوء معلوماته عن التوكيد إلى مؤكدين وغير مؤكدين. ويراقب كيف يتصرف كل صنف منهم مع الآخرين.

ويختار نموذجا من كل فئة ويلاحظه عن قرب في عمله أو مدرسته لكي يقتدى ببعض سلوكيات الأول، ويتجنب تكرار بعض سلوكيات الثاني.

(د) الحوار الذاتي

إن ما يحدث به الفرد نفسه يسهم في تشكيل سلوكه في المواقف التي يواجهها سواء كان يتسم بالتوكيد أم لا، فعلى سبيل المثال قد تعطي كلمة مثل «هذه نفسك»، أو «خذ الأمور ببساطة» الفرصة للفرد لكي تكون مشاعره في الموقف تحت سيطرته (١٥٩: ٢٤٨)، ومن ثم فإن وعينا بهذا النور الهام الذي يؤديه الحوار الذاتي في تشكيل السلوك يدعونا إلى إمكانية توظيفه على المستوى الشخصي في الممارسات اليومية للفرد للتغلب على ميله لعدم التوكيد في مواقف معينة، فمن المحتمل، مثلا، أن تؤدي عبارة سلبية مثل «إن رفضت دعوة صديق للخروج معه فلن يدعوك للخروج ثانية معه» إلى كف ميل الفرد لتوكيد ذاته، وفي المقابل فإن التدريب على ضخ عبارات إيجابية في العقل من قبيل «من الأفضل أن أواجهه برفض اليوم بدلا من غد» أو «إن كذبت عليها اليوم سأضطر لاختلاق سلسلة أطول من الأكاذيب لتغطي موقف غدا» سيشجع الفرد على أن يكون مؤكدا. وحتى يوظف الفرد العبارات الداخلية بصورة فعالة في تنمية توكيده يحسن أن يراعى ما يلي:

- قدم لنفسك تبريرا فكريا، تحدثها به، للاستجابة المؤكدة التي تود إصدارها في موقف ما، فعلى حد قول شكسبير: «لا يوجد شيء حسن أو سيء في حد ذاته، ولكن أفكارنا حوله هي التي تجعله كذلك» (١٧٤).

- ناقش تلك العبارات السلبية التي تدور في ذهنك قبيل مواجهة موقف توكيدي، وتحول دون توكيد ذاتك فيه، مناقشة منطقية حتى تغند المبررات الداعية لترديدها في ذهنك، ومثال على ذلك: حين تمتنع عن نصيح صديق بأن يقلع عن التدخين استجابة لعبارة سلبية تردد في عقلك مفادها «إنه سيتضايق مني إن وجهت إليه تلك النصيحة»، حاول مناقشة تلك العبارة بصورة نقدية من زوايا متعددة من خلال طرح تلك التساؤلات على نفسك:

* هل سيكون هذا هو شعوره فعلا أم لا؟

* هل هذا ليس من حقي، فالدين النصيحة؟

* أليس من واجبى كصديق أن أنصح؟

* إذا لم يستجب، وقطع علاقته بى فهل ستعتبر هذه خسارة أن أفقد شخصا يؤذيني، ومن المحتمل أن يورطنى لأصبح مثله؟

- كرر فى ذهنك، بدلا من ذلك، العبارات الداخلية الإيجابية المشجعة على التوكيد بكثرة فى المواقف التى تتعرض لها وتتطلب الاستجابة المؤكدة إعمالا لمبدأ الإلحاح الإعلانى القائل بأن ما يتكرر كثيرا هو الذى يبقى فى الذاكرة، وحتى تكتب السيادة فى العقل للحوار الإيجابى، وليس السلبى، وهى الحالة المثلى لتنمية التوكيد (٥٩).

(ز) المرونة التوكيدية:

تتضمن المرونة بوصفها قدرة إبداعية محورية وجهين، يتمثل الأول فى النظر للمشكلة أو الموضوع الواحد من أكثر من زاوية، أى تعدد المناظير حتى لا تكون كالجائع الذى يدرك أن العالم مليء، فقط بإعلانات المواد الغذائية (١٤٠: ٢٩)، والثانى فى القدرة على التوائم السريع مع ما يطرا على الموقف من تغيرات أى الطواعية. بناء على هذا التصور يمكن توظيف تلك القدرة بكفاءة فى إجراء عملية التنمية الذاتية للتوكيد بصور متعددة منها:

- ثنى مبدأ التفسيرات المتعددة لما ترى، بحيث لا يضحى الفرد أسير تفسير واحد، ولا يكون ممن ينطبق عليهم مقولة موليير: «إن الناس يدركون الأشياء بطريقتهم الخاصة فقط» (١٥٩: ٢٤٩)، لأن ذلك سيضاعف فرصته فى فهم الموقف، ومن ثم فى التعامل معه بطريقة مناسبة، فعلى سبيل المثال، إن أدركت نقد الآخرين لك على أنه محاولة لبخس قدرك، فلن تتقبله، وهو مؤشر على نقص توكيدك، أما إن نظرت إليه بوصفه محاولة لتحسين أدائك، (رحم الله امرأ أهدى إلى عيوبى)، من متطلق العرض عليك فإنك ستقبله حينئذ، وهى مهارة توكيدية.

- تذكر أن هناك أكثر من طريقة للتعامل مع الموقف الواحد، وأن هناك أكثر من حل للمشكلة الواحدة، وبما أن الكم يولد الكيف، لذا فإن احتمال التوصل إلى حل مناسب للتغلب على الصعوبات التوكيدية فى مواقف معينة سيزداد كلما طرح الفرد عددا أكبر من الحلول. وكمثال تطبيقى لهذا المبدأ فقد ذكر أحد الأفراد الذين التقى بهم المؤلف فى أحد بحوثه ما يلى «إذا تخطى شخص دورى فى طابور (صف)، فإنه إذا كان أمامى مباشرة فإننى أحاول منعه بأى وسيلة، أما إن كان متقدما عنى قليلا فإننى أحاول، عندئذ، خلق

رأى عام يسانحني في زحزحته، أما إن كان بعيدا جدا عنى فاكتمس بإظهار الانزعاج،
وليفعل الآخرون شيئا».

وحري بالذكر أن تدريبات تغيير الوجهة الذهنية، في مجال الإبداع، مفيدة جدا في
هذا المقام لأنها تيسر على الفرد عملية طرح المزيد من الطول البديلة للتعامل مع المواقف
العصيبة توكيديا بما يكفل حلها في معظم الأحيان.

- نشط الترموسنات التوكيدية في داخلك، المسنولة عن التحكم الذاتي في معدل
توكيدك، بحيث تزيد من الجرعة التوكيدية حين تشعر بأنها ضرورية لمواجهة الموقف، وتقل
منها حين يكون الموقف بسيطا، أو ما نسميه التصعيد المتلرج للتوكيد بما يتناسب مع
مستوى صعوبة الموقف، فلا يحذر، مثلا، أن تستمر في مستوى توكيدك المرتفع المتمثل في
الصوت الحاد، والنظر بصورة متواصلة لوجه رئيسك، وتجنب مناداته باسمه بعد أن يليك
مطلبك، ويحقق شكوكك، لأن الموقف حينئذ يستدعي تخفيض جرعة التوكيد، وإلا أصبحت
متصلبا توكيديا.

(ح) المثابرة والصرامة مع الذات:

يقول أرسطو «إن الرغبة في أن تكون أصدقاء شيء سهل، ولكن الصداقة ذاتها
فأكثر بطينة النضج» (١٤٠ : ١٥)، وهكذا التوكيد فإن الرغبة في تنميته عمل يسير أما
الشروع في إحراز تقدم فعلى في تلك العملية فهو محفوف بالصعوبات والمشاق ويتطلب
قدرا مرتفعا من المثابرة المتمثلة في بذل المزيد من الجهد لفترات طويلة، والاستمرار في
ذلك، رغما عما يعترض الفرد من معوقات لبلوغ هذه الغاية، ويتسنى للفرد تحقيق ذلك
الهدف بطرق متعددة منها:

- تنمية دافعيته لتوكيد ذاته: نظرا لأن تنمية التوكيد عملية تتطور على صعوبات
عديدة فلن يساعدنا على تحمل ما تتطلبه من أعباء سوى ذلك الشلال المتدفق من الدافعية،
والرغبة في أن نكون كذلك، وحتى يسهل على الفرد مواجهة هذا الوضع عليه أن يتذكر أنه لا
ينمى مهاراته التوكيدية لأن الآخرين يريون ذلك، بل لأن هذا هو ما يريده، فالآخرون قد
يكافئونهم على عدم توكيده لأنه قد يكون أكثر راحة لهم (١٥٩ : ٢٩٨).

- أن يكلف نفسه بواجبات محددة يلتزم بالقيام بها بصورة صارمة، فالتوكيد
كقيادة السيارات يمكن تعلمه وإتقانه بالممارسة المتواصلة التي تتطلب من الفرد قدرا مرتفعا

من الأدب والحرمان النشط بصورة تكاد تكون يومية، لمدة معينة بالطبع، وحتى تصبح تلك المهمة أقل صعوبة ويحز الفرد فيها نجاحاً يشجعه على الاستمرار يفضل أن يركز على مهارة فرعية واحدة لتتميتها في المرة الواحدة ثم ينتقل للآخرى، وهكذا على التوالي، كأن يضع في أولوياته التركيز على مهارة النظر إلى من يتحدث إليه، ويبدأ في ملاحظة هذا السلوك لدى الآخرين أثناء تلك العملية، وخاصة من يعتقد أنهم مؤيدون حتى يقتدى بهم، ثم ينتبه لنظرات عينيه حين يلتقي بآخر، أو يقدم نفسه لشخص لا يعرفه، ويعتمد إطالة النظر لمن يتحدث إليه، ويطلب من المقربين منه ملاحظة مدى التقدير في هذا الجانب لديه، ويقرر، مثلاً، أن يمارس بعض التمرينات في هذا المجال ثلاث مرات يومياً كأن يركز النظر على وجه ثلاثة ممن يحبه هذا الصباح وهكذا.

(ط) المحاسبة الذاتية:

«حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا» حكمة إسلامية عظيمة تبرز أهمية مبدأ المحاسبة الذاتية وبعده في تحسين الأداء العالي والمستقبلي للفرد في حياته الأولى والآخرى. وفي ميدان التنمية الذاتية للتوكيد فإن هذه العملية تقوم على مبدأ مراقبة الذات ومكافأتها حين يصدر عنها سلوك توكيدي، وعقابها حين تعجز عن ذلك. وتسهم هذه الطريقة حين يستخدمها الشخص بعنقه في الإسراع بمعدل صدور السلوك التوكيدي عنه، واستبعاد التصرفات اللاتوكيدية. وفيما يلي بعض الأسس التي يحسن التزامها إبان تنفيذ تلك العملية - كافي: نفسك حين تمارس ما تدربت عليه من مهارات توكيدية في حياتك اليومية، واحرص على أن يكون ذلك على كل خطوة تتجزأها، كأن تذهب، مثلاً، إلى مطعم تحبه، أو مكان تهواه (٩٤ : ٤٨).

- استخدم العبارات الداخلية الإيجابية كمدعم أيضاً، فحين تؤكد ذاتك في موقف كان يصعب عليك توكيد ذاتك فيه قبل الشروع في عملية التنمية الذاتية المقصودة كافي: نفسك بعبارة معينة وهنئاً كأن تقول: «لقد كنت رائعاً»، «يجب أن أكون كذلك دوماً» (١٧٤).

- اكشف أخطائك وحللها، وحين تضع يديك على أبرزها كأن تفشل في توكيد ذاتك في موقف معين عاقب نفسك حينئذ حتى لا تكرر هذا الفشل ثانياً، وحاول أن تستبعد، وتتغلب على الأسباب المسؤولة عنه فيما بعد.

عقب أن عرضنا لأبرز الأساليب التي يمكن للفرد أن يوظفها في عملية التنمية الذاتية للتوكيد حرى بنا أن ننوه إلى أننا على ثقة من أن هناك من يستطيعون توظيفها بصورة قد

تكون أكثر فعالية من المدرب المحترف، وقد يمزجون بين أكثر من أسلوب منها وما يخرجون بفنية جديدة ذات آثار إيجابية تفوق توقعاتنا، فهناك مساحة لتدخل عنصر إبداع المدرب ذاتيا وقدرته على تطوير واستخدام ما يقرأ بطريقة غير متوقعة، قد لا تخطر بذهن المؤلف، فضلا عن أن عنصر المواجهة الموقفية، وإدخال تعديلات على الأسلوب على نحو يجعله أكثر كفاءة في ضوء الاحتياجات المتغيرة له، قد يسهم أيضا بدرجة كبيرة في هذا التطوير. وإن تحقق هذا التوقع فإنه يعد بمثابة دليل إضافي على نجاحنا، لأن هدفنا لا يتمثل، فقط، في تزويد الفرد بمبادئ وتوجيهات لتنمية توكيده ذاتيا، بل في استثمار هذه المبادئ والأساليب بصورة مثمرة، ومبعدة، لبلوغ مدى أوسع من الغايات التي نأملها.

والآن قد حان الوقت، بعد أن وقفنا على طبيعة الأساليب الممكن استخدامها في عملية التنمية الذاتية، كي نطرح عددا من التصورات، ونقدم بعض التوجيهات، والممارسات النموذجية، لكي يسترشد بها الفرد، لا أن يكررها حرفيا بالضرورة، إبان قيامه بعملية تنمية توكيده ذاتيا، ويجب أن نذكر أنها بمثابة معالم على الطريق الشاق المؤدى إلى الغاية المنشودة، حيث واحة التوكيد التي تقى الفرد قيظ استغلال الآخرين وفيما يلي بيان ذلك.

رابعا - كيف تخطط وتنفذ برنامجا للتدريب الذاتي على التوكيد.

من بين أهداف هذا الكتاب أن نقدم دليلا مبسطا، وقابلا للتطبيق، يساعد الفرد، ويوجه محاولاته الرامية لتنمية توكيده ذاتيا، وهو ما يندرج تحت عملية التعلم الذاتي^(*) والتي تعرف بأنها «توظيف الفرد (المتعلم) لإمكاناته الشخصية لتعلم ما يحتاجه من مهارات حركية، وسلوكية، ومعرفية، واجتماعية بنفسه دون مساعدة مباشرة من الآخرين، وحتى إذا رغب في تلك المساعدة فليبحث عنها بنفسه من مصادرها المتنوعة، والتي قد تأخذ شكل قراءة كتاب متخصص في الموضوع، أو سؤال أحد المختصين حول نقطة معينة. وهو وسيلة تضمن للفرد، إلى حد ما، حياة نفسية متجددة تزخر بتحقيق مطالبه الذاتية» (١٩).

وحتى ينجح معنى الفرد في محاولة تدريب ذاته توكيديا، بأكبر قدر من الفعالية، ثمة مجموعة من الإجراءات والخطوات عليه الالتزام بها تتمثل فيما يلي:

١ - تعرف على مفهوم توكيد الذات عن قرب، بالقراءة عنه في الكتب المتخصصة، وميزه عن العدوان حتى لا تخطئ بينهما، وتفاجأ بلئك تتدرب على السلوك العدواني، وليس التوكيدي، وهو أمر غير مرغوب فيه بالطبع.

(*) Self Learning

٢ - ضع قائمة بحقوقك التوكيدية حتى تكون معتقداتك حول حقك في توكيد ذاتك في المواقف المختلفة واضحة، وكنموذج لهذه الحقوق حقك في التعبير عن اختلافك في محفل عام مع أحد المحاضرين، وأن يعاملك الآخر بنفس القدر من الاحترام الذى تعامله به، وألا يتخطى أحد دورك في صف، أو يخفى عنك معلومة مفيدة تتصل بك.

٣ - سجل المعتقدات المعوقة لتوكيد ذاتك، واستبعدها، من قبيل: ليس من حقى توجيه سؤال لأحد رموز السلطة، يجب ألا يفضب منى أصدقائى، يجب أن أقدم تبريرات واضحة للآخرين حول سلوكى. وفى المقابل حدد المعتقدات الإيجابية التى تساعدك على توكيد ذاتك مثل: «ليس من المفروض أن أقبل كل ما يطلب منى»، أو «التعبير مما فى نفسى سيقبل من توتوس» ثم تدرب على ترديد تلك العبارات بمعدل مرتفع، نسبيا، فيما تواجهه من مواقف.

٤ - قيم مستوى توكيدك: وما يفيد فى ذلك أن تطبق على نفسك مقياسا لتوكيد الذات مثل الموجود فى ملاحق هذا الكتاب، والتى تعكس الإجابات عن بنوده مستوى توكيدك، وطبيعة المواقف التى تجد فيها صعوبة على توكيد ذاتك، وهى ما يجب التركيز عليه فى عملية التنمية الذاتية، ويقدم «جالازى» فكرة مفيدة فى هذا المقام يمكنك توظيفها لى تحدد بصورة دقيقة طبيعة السلوكيات والأشخاص والسيئات التى تجد صعوبة فى ظلها على أن تنصرف بصورة مؤكدة، والتى يوضحها الجدول رقم (٣٢) بالفصل الخامس.

٥ - اكتب المواقف التى تريد أن تتدرب على توكيد ذاتك فيها على أن تكون مرتبة ترتيبا تصاعديا من أقلها إلى أكثرها صعوبة، وإثارة لقلقك، حتى تبدأ فى التدريب على أقلها صعوبة، وحل سلوكك الشخصى فى كل منها، فليس من الضرورى أن تتخلى عن كل سلوكياتك فيها بل عن الذى يعوق أو يتعارض مع التوكيد فقط.

٦ - جرّب، وتدريب، على أن تمارس سلوكيات توكيدية فى تلك المواقف، وكرر ذلك سواء على مستوى إعادة الواقعية، أو التسميع العقلى المتخيل. فالتكرار يولد العادة، التى تيسر، بدورها، صدور السلوك التوكيدى فيما بعد، وحاول أن تتدرب قبل أو أثناء تلك المواقف على الاسترخاء العضلى العميق مستخدما أيا من الطرق المعروفة لذلك.

وسجل فى مفكرتك الخاصة سلوكك فى تلك المواقف التجريبية، أو التدريبية، لتحدد الصعوبات التى واجهتك فيها تمهيدا للتعلم عليها.

٧ - كلف نفسك بواجبات معينة لإتقان سلوكك التوكيدي في مثل تلك المواقف، أو ما يشبهها، كأن تلت نظر من يرتكب سلوكا خاطئا اذك، مثل الأطفال الذين يسخرون من شخص معاق عقليا، أو شيخ مسن، أو من يلقي قاذورات في الطريق العام، ولاحظ كيف تؤدي هذه الاستجابة التوكيدية، وانطباعاتك عن نفسك حينئذ، ومدى رضاك عنها، ورد فعل الآخرين، وكيف واجهته، وهكذا.

٨ - احصل على عائد عن سلوكك التوكيدي، التجريبي، من شخص آخر من المحيطين بك هؤلاء قد يكونون أكثر حساسية للتغير الذي يطرأ عليك، إنهم مرآة صادقة، إن حسنت نواياهم، وزاد معدل احتكاكهم معك.

وحاول الاستفادة من ذلك التقييم بصورة عملية، كأن تسأل صديقك عن ملاحظاته على سلوكك التوكيدي مع زميل طلب منك «كشكول» محاضراتك قبيل الاختبار النهائي ورفضت بصورة حازمة، وذلك حتى تطور وتعديل طريقة استجابتك فيما بعد. وإن شعرت بأنك تسير في الطريق الصحيح كافى نفسك على كل تمسن يحدث بصورة مباشرة كأن تمدح نفسك لفظيا، أو تقدم لنفسك هدية قد تكون نزهة لطيفة أو لقاء مع صديق عزيز تقفقه.

٩ - يجب أن تسأل نفسك، في ضوء ما حصلت عليه من عائد نتيجة لسلوكك التوكيدي الذي تتدرب على صقله، سؤالا: هل أنت راض بشكل عام عن أدائك أم لا؟ ومن شأن هذا الشعور أن يشجعك على الاستمرار في تلك الوجهة التي ارتضيته في تفاعلاتك الشخصية مع الآخرين، والتي تعد إحدى ثمار برنامجك الذاتي حينذاك.

١٠ - مارس السلوك الجديد في حياتك اليومية بصورة عادية فهو كغسيل بترسيخ الهوية التوكيدية الجديدة لك. ولكن لا تعتقد أن هذا أفضل ما يمكنك فعله، فهناك المزيد من التطوير المطلوب، ولكن يجب أن يحدث بصورة تدريجية، فالنجاح سيولد مزيدا من النجاح اللاحق. ولكن يجب أن يكون واضحا في ذهنك أن التوكيد كالدواء، حين تفرط في استخدامه وخاصة حين لا يستدعي الأمر ذلك، فقد يثير عددا من المشكلات أكثر من التي يزيلها.

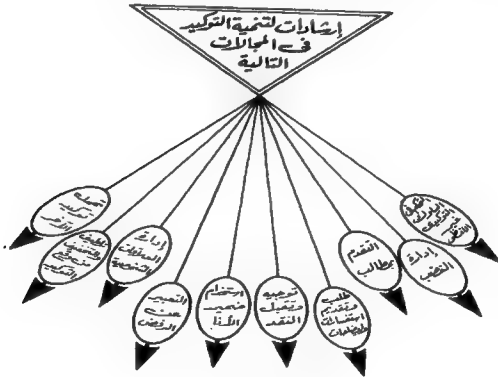
بعد أن أشرنا، بشكل عام، إلى كيفية إعداد وتنفيذ برنامج للتدريب الذاتي للتوكيد نرى أنه من المفيد تقديم مجموعة من الإرشادات ذات الطابع المفصل نسبيا، كنماذج قد تثرى عملية التدريب الذاتي، وتجعلها أكثر قدرة على تحقيق أهدافها، في حالة الاسترشاد المبني بها إبان القيام بتلك العملية، والتي تتمثل فيما يأتي:

خامسا - توجيهات وإرشادات تدريبية:

حرى بنا قبيل تقديم مجموعة من الإرشادات والنماذج السلوكية المؤكدة المتنوعة أن نُذَكِّرُ بأننا نريد تعليم الفرد مبادئ توكيدية كى يستلهمها فى تخطيط سلوكه التوكيدى، ويتمثلها، وينسج على منوالها استجابات توكيدية بديلة. أى أننا لا نريد أن نقول له يجب أن تتصرف هكذا، بل إن المؤكدين يميلون لأن يفعلوا هذا، وعليك فى ضوء تمتك لهذه النماذج، أن تبتكر صيفا تحمل بصمتك التوكيدية المتفردة، لا أن تكون نسخة توكيدية أخرى.

وحتى نكون أكثر تحديدا، لنصبح أكثر وضوحا، سنقترح مجموعة من الإرشادات ونعرض لبعض النماذج السلوكية التوكيدية التى يتوقع أن تزيد من فعالية الشخص التوكيدية فى المواقف التى يتعرض لها.

ومن المفترض أن تتظم فى فئات، تبعا للقطاع من المواقف التى يسترشد بها الفرد فى التعامل معه، يوضحها الشكل التالى رقم (٤٠) على النحو التالى:



شكل رقم (٤٠)

يبين مجموعة من الإرشادات المقترحة لتنمية التوكيد ذاتيا

ونعرض فيما يلي للإرشادات الخاصة بكل فئة توكيدية فرعية بشيء من التفصيل على النحو الآتي:

١ - التحكم في السلوك التوكيدي غير اللفظي:

مما يساعد الفرد على أن يكون أكثر توكيدا ويقوى تأثير رسالته التوكيدية أن يتدرب على التحكم في جوانب سلوكه غير اللفظي بوصفها الوجه الآخر للتوكيد، فعلى سبيل المثال حين يتحدث بصوت حازم كمؤشر للتوكيد المرتفع بينما يلهث، وترتجف يداه فإن هذا يقدم انطباعا بانخفاض توكيده، وهناك بعض الإرشادات التي يوصى بها الباحثون في مجال التوكيد لصقل تلك الجوانب منها:

- أفر بصورة رشيدة نظرات عينيك: احرص على النظر لمن يتحدث إليك، ولكن تجنب تثبيت عينيك على وجهه طوال، أو معظم، الوقت فهذا قد يكون وضعا غير مريح له، فالنظر بصورة مكثفة للآخر مثل من يأكل صنفا واحدا من الطعام الشهى في الوجبات الثلاث يوميا، وهو ما سيؤدى إلى النفور منه فيما بعد.

وتشير نتائج البحوث التي نحاول أن نستشف منها ما يجب أن يكون عليه المعدل المقبول من النظر للمتحدث إلى أن المؤكد ينظر حوالى (٧٠٪) من وقت التفاعل لمن يتحدث معه، ومن المحبذ أن يكون المعدل أعلى في بداية اللقاء منه في أثنائه (١٧١ : ٤٢).

- راع أن تستخدم صوتا هادئا، وحازما، وأنت تصدر رسالة توكيدية (١٠٧ : ١٣٥) وأن تنطق رسالتك بطريقة واضحة ومحكمة فهذا سمت المؤكدين (١٦٦: ١٧٩)، وارفص صوتك إلى حد ما حتى يُسمع جيدا، ولا ترفعه جدا حتى لا يُظن أنك تريد الاستحواذ على المناقشة، وقد أوضحت دراسة «روز وتريون» Rose & tryon في هذا الصدد، أن متوسط شدة صوت المؤكدين يبلغ «٦٨» ديسيبل (*) في حين أنه لدى العوانتين يبلغ «٨٤» (١٧١: ٤٢) أما إن اضطررت إلى تكرار ما تريد فليكن ذلك بهدوء حتى يعى الآخر ما تقول، فهذا دليل على قوتك.

- استخلم الصمت كاستجابة توكيدية وخاصة لمن يلح عليك: كما هو معروف فالصمت أنواع فهناك الصمت الذي يعبر عن رفض إلحاح الآخر لفرض وجهة نظر معينة عليك، وهو

(*) decibel وهو وحدة قياس شدة الصوت، ومن المفترض أن متوسط شدة صوت الشخص العادى يبلغ فى حدود ما بين (٤٥ - ٥٠) ديسيبل أي أن المؤكدين يتسمون بأنهم أعلى صوتا نسبيا.

ما يعتبر علامة توكيدية، والصمت الذي يعكس احترامك لحق الآخر في مواصلة حديثه حتى يكمله، وهو حق توكيدي له يجب مراعاته وهو مؤشر على توكيدك أيضا، والصمت الذي يعكس قبولك لما يقال لك بدون إبداء أى تعليقات موضحة لبررات ذلك القبول، كما العذارى حين يستشربن في أمر زواجهن، وهو مؤشر لعدم التوكيد حينذاك، لأنه لا يوجد في هذا الكون ما يمكن قبوله بشكل كامل لوئما إبداء ملاحظات حوله، وحتى إن حدث هذا يجب أن تصدر إشارات تعبر عن موافقتك سواء كانت لفظية أو غير لفظية، وهو ما لا يسمح بظهوره ذلك الصمت المطبق.

- لاحظ سلوكك البدني مع من تتفاعل معه، فالعديد من حركاتك تعبر عن مستوى توكيدك. فالوقوف مثلا بصورة متوترة وأنت منتصب القائمة قد يفهمه الآخر، على أنه نقص في توكيدك، لذا حاول أن تكون مسترخيا، ولست متراخيا، حين تتحدث إلى الآخر وخاصة حين تكون المكانة الاجتماعية والوضع الوظيفي بينكما متساويين، وأحرص على فرض مساحة فاصلة مع من تتحدث إليه قد ترتبط طرديا بطبيعة العلاقة بينكما حيث تضيق عندما يكون صديقا حميما، وتتسع حينما يكون زميلا عاديا، وأن تعكس ملامح وجهك وحركة يديك التعبير الذي تريد توصيله للآخر، فتلك الملامح ستكون حينئذ بمثابة الخط الذي يضعه من يريد لفت نظر القارئ إلى كلمة معينة تحتها.

٢ - إدارة الغضب:

يقول: «مارك توين» Mark twain «الشجاعة هي مقاومة الخوف والسيطرة عليه، وليس غيابه» (٥٥ : ٤٦).

يمكننا القول في ضوء تلك المقولة بأنه مما يعتبر من مقاييس نجاح الفرد توكيدا أن يكون لديه إستراتيجية واضحة المعالم لإدارة غضبه، والتي تتضمن الوعي بمستواه الراهن، وكيفية التعبير عنه بسبل مقبولة، والتحكم في مقداره حتى لا يزيد عن الحد المطلوب، وهناك إرشادات متعددة تسهم في توضيح، وتعميق، تلك الإستراتيجية بما ينعكس إيجابا على مستوى توكيد الفرد بحكم أن التعبير عن الغضب بصورة متحكم فيها، وملائمة اجتماعيا، يعد مهارة توكيدية، وهي:

- لا تعرّ الغضب إلى سبب خارجك، وتجنب عمليات التبرير للتوصل من مسؤوليتك عنه كأن تقول: «والآخر هو الذي يهينني» (١٠٩ : ٢٤٠)، ففي معظم حالات تصاعد الغضب بين طرفين يكون كل منهما مسئولا بقدر ما عن الوصول إلى تلك الحالة.

- أظهر قدرا من الغضب يتناسب طرديا مع حجم التصرف الذي صدر عن الطرف الآخر، وبدون أن تتماهى فتصمد عليه أحكاما عامة مهينة لأنك إن تكون محقا، آنذ، لأنك تعتدى عليه في حين أنه أغضبك فقط، ولاحظ أن إحجامك عن إظهار غضبك بتلك الصورة المتوازنة قد يشير لمشكلات أخرى لديك مثل تلك التي نكرها أحد الأشخاص الذين قابلهم المؤلف في إحدى المناسبات حيث قال: «أعرت كتابا لصديق عزيز، وأعاده إلي بعد إلحاح، وبه بعض التلفيات فأصابني بحزن شديد لأنني كنت أعتز به، ولكني لم استطع أن أظهر غضبي أمامه لاحترامى لمشاعره، وحتى لا أضعه في موقف محرج مع أنى كنت في غاية الغضب والتوتر».

- أوصف للآخر بدقة السلوك الذي صدر عنه، وضايك، وبدون اللجوء إلى تفسيرات تحليلية له لأنها قد تثيره فضلا عن أنها قد تكون خاطئة، نظرا لأنك لست عليمًا بدوافعه الحقيقية، فعلى سبيل المثال لا تقل له «إنك لثقتوني»، أو «لا تهتم بس»، ولكن قل «إنك لا تنتبه لما أقوله إليك، أو أنك تقاطعنى كثيرا، ولا تدع لى فرصة لأكمل حديثى».

- انتهر كل فرصة متاح لك لى تمارس بعض الأفعال التى تجعلك أكثر استرخاء من قبيل التبريرات البذنية، وتوسيع رقعة الأنشطة الترفيهية فى حياتك، أو أن تستخدم الحديث الذاتى لتقليل أرجاع التوتر كأن تقول لنفسك عبارات مهدئة عند بداية شعورك بالتوتر، وأعد تفسير الموقف بطريقة تقلل من استثارتك، فتصبح كمن يطفى النار بالماء، وليس كمن يصب البنزين على النار (٥٥ : ٢٧)، مع التركيز على بث العبارات التى تبرز الجوانب الإيجابية فيك، وفى الآخر، ذلك أن تصاعد ثقة الفرد فى نفسه، وتعظيم الجوانب الخيرة فى الآخر تعد بيئة مواتية لصعود السلوك التوكيدي، يضاف إلى ذلك أنه يجب التذكير بأن لكل منا وصفاته فى الاسترخاء الذاتى، والذى يشجع على تقليل الغضب، مثل: أخذ حمام ساخن، شرب لبن دافئ، القراءة، المكوث فترة فى غرفة مظلمة، شرب عصير ليمون (٥١ : ٤٨) قراءة ورد محدد من القرآن، تذكر وترتيل تسيبحات معينة.

- انظر للمنغصات كجزء من الحياة، وحطها إلى عناصرها الأولية ثم تعامل مع أكثرها قابلية للمعالجة (١٥٩ : ٢٦٢)، ذلك أن تبسيط الأحداث والنظر لكل حدث على أنه بسيط، يقلل من اندلاع موجات الغضب والشعور بالصدمة حين وقوعها (١٦٣ : ١٠٢).

- استخدم أسلوب المشاهد، أى تعامل مع غضبك كأنك شخص محايد، وهو ما يساعدك على عزله والتحكم فيه، فإنيك، على سبيل المثال، لا يمكنك ملاحظة ووصف المقعد

وأنت تجلس عليه، ولكن حين تقوم بعيدا عنه يسهل عليك رؤيته، وبناء على ذلك فإن بمقدورك مراقبة غضبك والتحكم فيه حين تبتعد عنه (١٦٣ : ٩٩) .

٣ - التقدم بمطالب .

لكل منا احتياجات متعددة لن ينجح في حالات عديدة في إشباعها منفردا بدون طلب العون من الآخرين، لذا يحسن أن يتدرب الفرد على التقدم بمطالب للآخرين بطريقة تزيد من احتمال إشباعها، وقد يأخذ هذا الطلب صورة الرغبة في الحصول على عون، أو تغيير الآخر لسلوك معين، أو حل شكوى.

ويقدم الباحثون في التوكيد مجموعة من التوجيهات، التي نحسبها مفيدة، في هذا المضمار من بينها ما يأتي:

- مزج بين إبداء الرغبة «أريد أن أخرج» وبين توجيهه طلب «هل تخرج معي» (٥٣)، وبناء عليه حاول أن تتضمن عباراتك طلبا صريحا «أريد أن أتناول طعاما» وأيس رغبة كاملة أو حاجة «أنا جائع»، وأحرص على أن تستخدم لغة واضحة ومحددة في طلب ما تريد فبدلا من أن تقول لصديق تزوره «أنا أشعر بالضيق حين تكون نافذة الغرفة مغلقة» قل له «هلا فتحت النافذة» (١٦٦ : ٩٦) .

- قل ما تزد ولا تدع الآخر يستنتج ما تريد حتى لا يحدث سوء فهم (٩٤ : ١٤) . فعلى سبيل المثال لا تقل لصديقك «أنا أشعر بالملل» ولكن قل «هل تخرج معي إلى نزهة لأتخلص من هذا الملل الذي أشعر به» لأنك في ظل العبارة الأولى قد تثير اعتقادا، وإن كان غير صحيح، بأنك تشعر بالملل من وجوده، أو لديك مشكلة نفسية، أو أنك تريد الخروج، «أما في ظل العبارة الثانية فالأمر واضح لا يحتمل هذه التؤوليات المتعارضة.

- حين تقدم بشكوى، وهي وسيلة فعالة لاستخلاص حق، أو تصحيح وضع خاطئ، أو تعديل سلوك سيئ حاول ألا تكون غاضبا، فالغضب لا يبين، فضلا عن أنه قد يخطئ في حق الآخر.

٤ - طلب وتقديم استفسارات وإيضاحات:

يعتبر الاستفسار وسيلة رئيسية للحصول على معلومات أو تصحيحها، أو توضيحها، وهو ما يسهم في الحد من سوء الفهم، ويحول دون تورط الفرد في مشكلات متعددة. ومن شأن تدريب الفرد على استخدام تلك المهارة بفعالية أن يصبح أكثر توكيدا، وفيما يلي بعض الإرشادات التي تيسر بلوغ تلك الغاية:

- اطلب توضيحات ممن يتحدث إليك حول بعض الجوانب الغامضة في كلامه حتى تفهم ما يقول بصورة أفضل، وعلى محمل واحد، فعلى سبيل المثال، إذا قال لك: «إنك حساس أكثر مما يجب» قل له: «ماذا تقصد بذلك، وما هي التصرفات التي صدرت عني الدالة على ذلك» (٥٥ : ٦٧)، أو أن تقول لرئيسك «تعليماتك غير واضحة لي بشكل كامل هل يمكن توضيحها بصورة أكبر».

- اطلب تفسيراً وتبريراً لما يطلب منك، فإذا سالك صديق شيئاً ما قل له :

«لماذا تطلب مني أن أفعل هذا» (٥٥ : ٥٥) .

- اشرح أسئلة استفسارية على الآخر إبان تفاعل مع ما دام الأمر يقتضى ذلك مثل: لماذا فعلت هذا؟ أو ما شعورك نحو تلك المشكلة؟ (١٠٧)، وبهذه المناسبة فمن الملاحظ أن أصحاب المهن التي تستدعى طبيعة عملهم طرح المزيد من الأسئلة على الآخرين وتوجيه النقد، كالقضاة، وضباط الشرطة الجنائية ينمو توكيدهم من خلال تلك الممارسات.

ومما يشير إلى أهمية هذا العنصر أيضاً ما وجدته «مينكين» Minkin من أن من قيّموا كمتحدثين جيدين اتصفوا بثلاثة أشياء من بينها توجيه أسئلة متعددة للطرف الآخر (١٤١ : ٨٩) .

٥ - توجيه وتقبل النقد:

سواء كان النقد موجهاً من الآخرين، أم من الفرد لنفسه أو للآخرين، فهو وسيلة هامة لتقييم وتطوير القدرات ورأب الثغرات على كل من المستوى الشخصي والاجتماعي، ويتطلب توجيهه، أو تقبله، أن يتحلى الفرد بقدر مرتفع من التوكيد، ونظراً لما يمكن أن يجنيه الفرد والآخرين من ثمار حين تجرى هذه العملية المزوجة بنجاح، فقد حرص الباحثون على تقديم عدد من التوصيات المفيدة في هذا الخصوص، والتي تشكل معالم إستراتيجية لإدارة تلك العملية النقدية، وسنشير أولاً إلى ما يتصل بالجانب الأول منها ألا وهو توجيه النقد، وذلك على النحو التالي:

- تذكر حين توجه نقداً لآخر أنك تهدف إلى تحقيق واحد من الأهداف الثلاثة الآتية:

أن

يفعل شيئاً ما بطريقة أفضل.

يتوقف عن فعل شيء غير مرغوب.

يفعل شيئاً ما لم يقوم بفعله.

وبما أن الهدف يحدد طبيعة الرسالة النقدية فعليك مراعاة ذلك حينئذ.

- تجنب الكلمات ذات المعنى التقييمي فهي تثير مشاعر الآخر وورد فعله الدفاعية، فبدلاً من أن تقولى لصديقك «منظورك بهذه البلوزة سيئ» قولى لها «سيكون منظورك أفضل فى غيرها» (١٥٩ : ٢٢٥).

ومرجع ذلك أن وضع الشخص موضع اللوم شئ منفرد، ويجعله أكثر ميلاً للعدوانية. ومما يدل على ذلك أن «كوبانى وزملاء» Kubany et al توصلوا فى دراسة على مجموعة من الغالبينيين إلى أن التواصل الذى يتسم بالتعبير الصريح عن الغضب قد يُحرض على العداء (١٣٠).

- لا تقدم تعبيرات عدائية (*) لأنها تدرك بوصفها خطأ من قيمة الآخر، فعلى سبيل المثال، لا تقل له: «أنت لا تحسن صنع شئ» ولكن قل «يجب عليك تنفيذ ما أطلبه منك» حرفياً فى المرة التالية (١٥٩ : ٣٥) أو «إن هذه المناقشة عديمة النفع» بل قل «أشعر اننى لم استفد من هذه المناقشة» وإذا شرحت لقرء شيئاً ما، ولم يفهمك لا تقل له: «إن كل الناس يفهموننى فلماذا لا تفهمنى أنت» فهذا مثير لاستيائه ولكن قل له «ماذا نجد غامضاً فى كلامى لأزيد وضوحاً» (٥٥ : ١٢٠).

- استخلم العبارات الموجهة نحو الهدف، وليست السلبية، فلا تقل لمن يفضيك، مثلاً، «إن سلوكك سيئ» و«مرفوض» ولكن قل «أعتقد أن سلوكك هذا يحول دون توطيد علاقتنا» (٥٥ : ٢٢).

- ابتعد عن التهديد وإملاء الشروط «إذا لم تفعل كذا لن أفعل كذا».

- تجنب العبارات التى تُظهرك وصياً على الآخر «يجب أن تفعل أو يجب ألا تفعل» (١٦٦ : ١٧٦ - ١٧٧).

- حدد التغيير السلوكى الذى تريده من الآخر بوضوح حتى يعرف ماذا عساه أن يفعل ليرضيك، كأن تقول له فضلاً توقف عن السلوك أ (مخاطبتى بطريقة سوقية)، ومارس السلوك ب (خاطبتى بطريقة مهذبة).

أما فيما يتصل بالجانب الثانى لتلك العملية وهو تقبل النقد فمما يقترحه العلماء لصقله ما يلى:

(*) trigger Words

- **شجع الآخرين على نقدك**، وعبر عن تقديرك لما يقوون، فالتقد قد ينطوى على جانب من الحقيقة قد يكون غائبا عنك (١٦٦ : ١٧٨)، وهو ما سيعود عليك بالنفع أنذ، ولكن حذار أن تجعل من تشجيعك الآخر على نقدك مصيدة له، كما يفعل بعض الرؤساء الذين يسترجون بهذه الطريقة بعض مريسيهم ثم يضطهدونهم بعد ذلك، لأنهم لن يستجيبيوا لهم ثانية، فالمؤمن لا يلدغ من جحر مرتين.

- **تقبل النقد**، ولا تقبله بالضرورة، وتذكر أنك لست مطالبا بالاستجابة لكل ما يوجه إليك من نقد، وإلا تحول الموقف إلى طرف منقاد وآخر يملئ إرادته. بل تقبل من حيث المبدأ النقد الذى يطرحه الآخر. وأشعره أنك تتفهم ما يقول، وتقدر نوافعه لذلك، ولكن لا توافق على الفعل السلوكى الذى يقدمه بصورة حرفية، وهذا لا يمنع من تنفيذ ما ترى أنه مناسب لك (٦٠ : ٥٢٠).

- **قدم عاندا للناقد** حول ما قال يتضمن ملاحظاتك حول الطريقة التى عبر بها عما يريد قوله، وتأثيره الإيجابى، المتمثل فى مدى نفك به، والسلبى عليك حتى يدخل بعض التعديلات مستقبلا حول طريقته فى توجيه النقد للآخرين، أولك، وأن يحدد بصورة أدق ما الذى فعلته واستدعى ذلك النقد، وادعه لتقديم تصور إجرائى حول ما يمكن عمله حتى تنتفى مبررات النقد مستقبلا (١٥٩ : ٢٥٥).

٦ - استخدام ضمير الأنا.

حتى تشعر بهويتك، وذاتيتك، ويشعر الآخرون بها أيضا يجب أن تركز على استعمال ضمير المتكلم «أنا»، فالتوكيد ما هو إلا محاولة لتجسيد والتعبير عما تشعر به، أى أنه بمثابة الظل للكلمة «أنا». ويقترح المدربون التوكيديون استخدام تلك الكلمة فى سياقات متنوعة وبمعدلات مرتفعة حتى يألها الفرد ويعمل بمقتضاها وذلك على النحو التالى:

- **استخدم عبارة أنا** حين تتحدث مع الآخرين كي تعبر عن مشاعرك «أنا أشعر»، و«أنا أريد» (١٦٦ : ١٧٦).

- **عبر عن تفضيلاتك بمصطلحات غير محايدة** تعكس إرادتك ومسئوليتك أيضا عما سترتب على تلك التفضيلات، فعلى سبيل المثال قل «أنا أحب هذا الحساء» بدلا من «هذا الحساء جيد» (٥٥)، أو «أنا معجب بهذا الزى الذى ترتديه» بدلا من «الزى الذى ترتديه جميل».

لكن يجب مراعاة ألا تنطرد في استخدام كلمة «أنا» في سياق التحدث عن قدراتك وإمكانياتك فهذا يعد شكلا من أشكال الفرور، أو الاعتداد المتضخم بالذات، إلا أنه لا ضير من استخدامها في مجال التعبير عن رأيك، ومشاعرك، فهذا أحد مظاهر توكيدك لذاتك.

ولعل سوء الفهم الناتج عن الاعتقاد بأن «أنا» ترتبط بالاعتزاز بالذات، وهو معنى غير مرغوب في ثقافتنا ما يجعل الناس تحجم، بدرجات متفاوتة، عن استخدامها، وهو ما يجعل الموقف أكثر صعوبة، بالتالي، في برامج التدريب التوكيدي الهادفة إلى حث الفرد على تكرارها، حيث يميل الأفراد إلى استخدام ألفاظ أخرى مثل «نحن»، «أحنا»، «النفر منا» تجنباً لمظنة أن يكون ممن يفترضون بأنفسهم في حال استخدام كلمة «أنا».

٧ - التعبير عن الرفض:

لسنا مطالبين بتلبية كل ما يطلبه الآخرون منا، فكلمة «لا» تعتبر حقاً من حقوق الإنسان، حتى أنه يحق له أن يقولها منفردة، فليس لزاماً علينا أن نبرر للآخرين كل ما نرفضه، ويتمثل أهمية تلك المهارة في أنها تدعم استقلالية الفرد، وحرية أيضاً، وخاصة إزاء من يمارسون ضغوطاً ملحّة عليه (١٦٦ : ١٧٨)، ونقدم فيما يلي بعض القواعد التي تساعد الفرد على تنمية تلك المهارة النوعية ذاتياً.

– يجب أن تفرق بين الرفض (*) واللفظ (**)، فالأول لمطلب محدد، والثاني لشخص (٥٣)، فعلى سبيل المثال ليس معنى أنك رفضت الذهاب مع زميل لرحلة أنك تلفظه أو ترغب في قطع علاقتك به، لأنك قد تستجيب لمطلب آخر له إذا سمحت الظروف حينئذ بذلك.

– ابتعد عن «لا» القابلة للمراجعة، ذلك أن قول «لا» وأنت تعنيها سيقلل من ضغوط الآخرين عليك مستقبلاً (١٤٩ : ٨١ – ٨٣).

– يجب أن يصحب الرفض بأسباب، وليس بأعذار، ونظراً لصعوبة التمييز بين العنصرين يفضل أن يترب الفرد أولاً على الرفض البسيط فقط ثم على الرفض المسبب، فالسبب إذا غاب سينتفى الرفض بالتبعية، فحين يرفض حضور أمسية شعرية مع صديق لأنه يرتبط بعمل معين فإنه قد يقبل دعوة تالية حين ينتهي من إنجاز هذا العمل. أما العذر فقد يكون أحد أشكال الماطلة، فحين يقول الفرد بأنه «مشغول» (عذر) فهذا يعني أنه سيخلق عذراً جديداً حيال المطلب اللاحق (٥٣).

(*) Refuse

(**) Reject

يتضمن التدريب التوكيدي لهذه المهارة خمسة مجالات هي:

- بدء علاقة (*) : وتعتمد على مهارة الفرد في استخدام أسلوب الإفصاح بصورة متبادلة حيث يشجع الطرف الآخر من خلال الأسئلة المفتوحة على أن يفصح عما لديه، وأن يباده إفصاحا بإفصاح، ويعبر له عن مدى جاذبيته، ويطلب لقاءات أخرى معه إذا ما بدأه العلاقة.

- وضع حدود العلاقة (**): من حيث العمق، ومعدل التفاعل، وماذا يريد الفرد من العلاقة حتى لا تتجاوز تلك الحدود فيضطر للانسحاب منها.

- الحفاظ على العلاقة: وذلك من خلال تبادل الدعم بين طرفيها، ومحاولة إشباع الحاجات المتنوعة، والمتغيرة لطرفيها.

- توسيع العلاقة (***) : من خلال إبداء الرغبة بصورة واضحة لتعميق وتوطيد العلاقة مع الطرف الآخر، من قبيل أن تقول له «أريد أن نقضى معا فترة أطول» أو «أريد أن أعرف المزيد عنك».

- إنهاء العلاقة (****): سواء بصورة مؤقتة مثل إنهاء محادثة، كأن يقول للآخر: «لقد استمتعت بالتحدث معك ثم يتحرك بعيدا بسرعة» (١٣٣)، أو بصورة دائمة، وهي المهمة الأصعب، كأن يخبره بأنه غير راغب في استمرار العلاقة لأنه يشعر بأن الطرف الآخر لا يقوم بواجباته التي يحتمها دوره في العلاقة.

ويطرح المتخصصون أساليب متنوعة لمساعدة الفرد على صقل تلك المهارة من قبيل:

- ابدأ الحديث مع من يجلس، أو يقف، بجانبك في أي سياق، فتلك العملية مفيدة لبدء علاقة مع الآخر، ويشير «باريكل» Parikle إلى أفميتها بقوله: «لقد نجحنا في الوصول إلى الكواكب الأخرى، ولكننا لم نتجح في الوصول إلى بعضنا البعض» (١٦٣ : ١٢٠)، وما ييسر علينا ذلك أن نحيط علما بالأحداث الجارية فهي مدخل مناسب لبدء الحديث، عادة، مع

(*) Instigation

(**) Reinitiation

(***) Expansion

(****) Termination

الأخر، أو أن نبحث عن تعليق يناسب الموقف الذي يجمعنا به كالتعليق على مشهد يحدث أمامكما أو خبر في صحيفة يقرؤه أحكما، أو شخص ثالث.

- راقب كمية المعلومات الشخصية التي تقدمها، فالإفصاح المفرط في بداية العلاقة غير مطلوب (١٥٩ : ٧٤ - ٧٥).

- وسع دائرة معارفك أو أصدقائك حتى تتجنب الشعور بالعزلة، واحرص على أن تلتقي بهم بمعدلات مناسبة، وعلى فترات ليست متباعدة (فترة الأعياد والمجاملات الهامة) فكما يقول أرسطو: «نحن نفقد العديد من صداقاتنا لنقص فرص الحديث المتبادل معهم» (٢٠٨ : ٥٥).

- احرص حين تتحدث على ألا تبدأ حديثك إلا بعد أن يفرغ الآخر من كلامه، فالتحدث قبيل ذلك يعتبر اعتداء على حقه في الكلام.

- انتبه فرصة لتغيير مسار المحادثة في الاتجاه الذي ترغبه كأن تتحدث عن خبرة مفيدة حدث لك، وتدرّب مسبقاً على ذلك بأن تحكيها لشخص لا تعرفه جيداً، ثم لمن تعرفه كأحد أصدقاء صقل تلك المهارة (٥٥ : ٨٠).

- وضع له مكانته لديك كأن تقول لصديق تعتز به «أنا أشعر أنك من أفضل أصدقائي» فهي لفظة تقوى أزر العلاقة.

- جامل الآخر في نهاية اللقاء بعبارة تشعره بأنك تبين انتبها إيجابيا حوله كأن تقول له «لقد استعنت حديثك الشيق، وأود أن يتكرر لقاءنا ثانية قريباً» أو «أجمل ما في هذه الرحلة هو صحبتكم».

٩ - تلطيف والتخفيف من وقع التوكيد:

يهدف التوكيد إلى مساعدة الفرد على الوصول إلى أهدافه، والحفاظ على مصالحه، وحقوقه دون انتهاك حقوق الآخرين، بل والحصول على دعمهم أيضاً.

ومن المفترض أن تحدث بعض الآثار الجانبية الضارة نتيجة لهذه العملية: مثلاً يفعل النوا، لذا يجب على الفرد أن يعمل على تقليل تلك الآثار إلى المستوى الأدنى، وذلك من خلال تلطيف الاستجابة التوكيدية بمزجها بعناصر أخرى، اعتذارية واعتبارية وتبريرية، والتي تطلق عليها مخففات التوكيد حتى تصبح تلك الاستجابة أكثر قبولا من الطرف الآخر، وأقل إثارة لمشكلات جانبية معه، مثلاً تعطى الأم قطعة من الحلوى أو كوباً من العصير مع الدواء الذي تقدمه لابنها حتى يصبح مستساغاً.

ومما يمكن للفرد أن يفعله لأداء تلك المهمة على النحو المطلوب ما يلي:

- أن يسبق الاستجابة المؤكدة اعتذار عما قد تسببه من مضايقات سلفا مثل «أنا أسف لأنني مضطر لإبلاغك بفتني لم أستطع إنجاز ما طلبته مني في الموعد المحدد». أو أن يصحبها ابتسامة أو عبارة تعاطفية ودية تمهد الطريق إلى تقبلها من قبيل «أنا أعرف أنك مشغول، ولكن لي عندك طلبا بسيطا» (١٤١ : ٧٦) أو «مع أن لك مكانة كبيرة في قلبي إلا إنه من الضروري أن ألفت نظرك إلى أنك تتعامل معي، مؤخرا، بطريقة تضايقني».

- أن يتلو الرسالة التوكيدية الناقدة، أو الفاضية، رسالة إيجابية ملطفة مثل «كلارك ألانني لأنني أكن لك تقديرا خاصا» (٥٣)، أو «لا يمكنني إعارتك الكتاب الذي تريد» لأنني استعمله بشكل مكثف هذا الأسبوع»، ويصبح الرفض أقل وطأة في موقف كهذا حين تستخدم المبدأ القائل «ليس الآن ولكن غدا»، بحيث لا تغلق الباب في وجهه على الرغم من رفضك الحازم لما يريد الآن كأن تضيف قائلا: «ولكن يمكن أن أعيره لك الأسبوع القادم».

- تذكر بأن المشكلة ليست في أن تقول «لا» للآخر، ولكن كيف تقولها، فإن قلتها مصحوبة بابتسامة، وإبداء التفهم لموقفه، وتوضيح مبررات ذلك فسيخفض احتمال الإضرار بالعلاقة حينئذ، أما إن قلتها بطريقة سخيفة تنطوي على إشعاره بالنقص لأنه طلب منك شيئا، فهذا ليس توكيدا، كأن تقول له «المساعدك في مشكلة مشابهة من قبل»، أو تعطيه انطبعا بأنك تدنيه كأن تقول له: «أنا لا أعير الناس أشياء فيهم لا يسعدونها عادة».

وفي مثل هذه الحالة ستصبح «لا» مصدرا لإثارة القلاق في علاقاتك الشخصية وهو ما لا نرغبه.

١٠ - تحمل قوتك الآخر:

إن نجاحك في توكيد ذاتك، والذي يعد غاية تشمذ مجمل قواك لبلوغها نظرا لما لها من عائد إيجابي على استقرارك وتوافقك النفسي، يتوقف بدرجة كبيرة على قدرتك على تفهم وتحمل توكيد الآخرين، ومساعيهم على أن يكونوا كذلك، فالحياة في عالم المؤكدين نوى العلاقات الندية أفضل كثيرا من الحياة في محيط الخاضعين التي ينقسم فيها الناس إلى قسمين: مؤثرين ومقادين، وهو أمر غير مستساغ بالطبع، ومما يساعدك على تحمل - توكيد الآخرين مجموعة من القواعد منها ما يلي:

- تذكر أن المؤكّد هو من يدع الآخرين يؤكّدون أنفسهم أيضا، فالتوكيد كالهواء حين نستنشق جميعا لن يتقد من الغرفة، فهو حق لكليهما. ومن ثم يجب أن تتدرب على تحمل توكيد الآخرين حتى تقيم علاقات متوازنة وصحية معهم.

- تعاطف مع الآخر، واعترف بأن له آراء مساوية في القيمة لآرائك، وشجعه بناء على ذلك على الإدلاء بها، وهو شرط ضروري للتواصل التوكيدي، وتكمن أهمية مبدأ التعاطف كعنصر محوري في بناء قدرة الفرد على تحمل توكيد الآخر، في إن التعاطف (*) مشتق من كلمة ألمانية (**) تعني أن تشعر بما يشعر به الآخر، في أي لحظة، وما دام الأمر كذلك، وحيث أنك ترغب في توكيد ذاتك، لذا يجب عليك أن تتفهم وتعاطف مع رغبته في توكيد ذاته، بل وتساعد على بلوغ تلك الغاية أيضا.

- طريق التوكيد ليس ممهدا، ولا مستقيما تماما مثل قضبان القطار، لذا توقع أن الساعي لتوكيد ذاته قد يمارس توكيده بصورة قد تكون غير منضبطة بمبادئ التوكيد المتعارف عليها بشكل كامل، ومن ثم اعنره، وحاول أن تساعد على ترشيد وصقل مهاراته التوكيدية، ولا تتصيد أخطائه التوكيدية، وحاول أن تلفت انتباهه إليها إن تكررت، وأن تغض الطرف عنها إن حدثت بصورة غير مقصودة.

سادسا - التقييم الذاتي لأثار برنامج التنمية الذاتية للتوكيد:

إن القائم بتنمية توكيده ذاتيا، كمن يحاول إنقاص وزنه يريد بعد فترة من المثابرة على الالتزام بنظام غذائي معين أن يرى حصاد ذلك، ليقيم مدى التقدم الذي حدث، إن كان هناك تقدم، وذلك بأن يزن نفسه ليعرف كم فقد من الكيلوجرامات. وكذلك المتدرب ذاتيا يريد أن يعرف كم فقد من عدم التوكيد، وكم اكتسب من التوكيد.

ولكى يقوم الفرد بذلك فهو يقارن بين واقعه التوكيدي الآن بما كان قبل بدء عملية التنمية الذاتية، وهناك معايير، ومحكات، متعددة يستطيع أن يقرر في ضوئها مدى تقدمه، والذي سيشجعه، إن وجد، على إحراز المزيد من التقدم لاحقا. ويتمثل أبرز تلك المؤشرات للحكم على التحسن فيما يلي:

(*) Empathy

(**) Einfuhling

- اختلاف إجاباته الحالية على نفس المقياس التوكيدي، أو ما يكافئه، الذي طبقه قبل الشروع فى البرنامج عن إجاباته حينذاك.

- هل أصبح يواجه نفس الصعوبة فى المواقف التى تتطلب سلوكا توكيديا مثلما كان الحال قبل البرنامج.

- هل انخفض مستوى القلق الذى كان يشعر به قبيل تلك المواقف الآن مقارنة بما قبل التدريب.

- ما هي المزايا التى عادت عليه من وراء توكيده الذى أصبح مرتفعا الآن.

- مدى رضاه عما أحرزه من تقدم كدالة للتدريب. أم أن حجم الشكوى من انخفاض توكيده، واستيائه من نفسه من جراء ذلك ما زال قويا.

- هل شعر المحيطون به بما طرأ عليه من تغيرات، وما رأيهم فيها، وبطبيعة الحال فإنه إن شعر بتغير، فى حين أن الآخرين لم يشعروا به، فسيكون المحك فى هذه الحالة هو، لا هم، أما إن اتفق الطرفان فهذا مؤشر إضافي للتحسن.

- تبقى بعد ذلك مسألة كيفية حفاظه على ما أحرز من تقدم عبر الزمن بحيث لا تفتقر همته بعيد شعوره بالتحسن، لأن الإحساس بالرضا عن النفس قد يفت فى عضد الفرد، ويصرفه عن الاستمرار فى محاولات التنمية، أو المحافظة على ما توصل إليه، وهو ما لا نريده، وفى المقابل فإن مانرعى إليه أن يفرى هذا الشعور بالتحسن والرضا عن الذات المتدرب على السعى والعمل بدأب للحفاظ على تلك المكتسبات التى حققها فى معركته مع عدم التوكيد.

والآن وبعد أن حاولنا تقديم صورة مبدئية حول مظاهر الارتقاء التوكيدي عبر الزمن، وكيفية حدوثه، وبطبيعة الأساليب التى يمكن للفرد استخدامها فى القيام بعملية التنمية الذاتية للتوكيد، وعقب أن عرضنا لبعض المبادئ والإرشادات التى قد تساعد، حين يلتزم بها، فى القيام بتلك العملية بكلبر قدر متاح من النجاح، لا يبقى إلا أن نناقش بعض القضايا ذات الطابع العام للتوكيد فى الثقافة المصرية والعربية والإسلامية، حتى يتعمق فهمنا، ويتضح رؤيتنا له على نحو يرشد من خطانا فى جعل التوكيد قيمة مجتمعية ملموسة فى السلوك اليومى لمواطنينا حتى نستثمر هذه الطاقات البشرية بصورة أفضل.

« السعادة هي أن نتعلم تحمل
ما لا نستطيع تغييره »

شيلر (١٦٠، ٢٦١)



الفصل السابع

قضايا متصلة بالتوكيد

المحتويات

توكيد الذات

- التوافق الزوجي .
- الفعالية التنظيمية .
- الإبداع .
- الشموخ الحضاري الإسلامي .
- الفعالية الشخصية .

حاولنا عبر الفصول السابقة من الكتاب فهم ظاهرة التوكيد تعريفاً، وتكويناً، وتفسيراً، وتغييراً، سواء بصورة نظامية أو ذاتية. بيد أن فهم التوكيد في حد ذاته قد لا يكفي للإحاطة بدوره في منظومة الظواهر النفسية الاجتماعية الأخرى المصاحبة له، والتي يصعب علينا حين نستبعد وجودها - على المستوى التصوري على الأقل - أن نُقيّم دوره بصورة جلية .

تبعاً لهذا التصور نجد لزوماً علينا مناقشة مجموعة من القضايا الخاصة بعلاقة التوكيد ببعض تلك الظواهر لفهمه بدرجة أكبر. فالشيء يُدرك بصورة أفضل، عادة، في الإطار الأعم الذي ينتمي إليه، فضلاً عن استشراف آفاقه التطبيقية على المستوى الاجتماعي كنتيجة لتفاعله معها .

وحتى يصبح حديثنا أكثر عيانية ستتعصب مناقشتنا في هذا السياق على خمس ظواهر نعتقد أنها ذات علاقة وثيقة بالتوكيد وهي :

أولاً : التوافق الزواجي .

ثانياً : الفعالية التنظيمية .

ثالثاً : الإبداع .

رابعاً : التراث الحضاري الإسلامي .

خامساً : فعالية التوكيد .

ومما يجدر التنويه إليه أن هناك ظواهر أخرى ذات صلة قوية بالتوكيد مثل المشاركة الاجتماعية، والعلاقات النولية، والأقليات، والصراع السياسي، والاضطراب النفسي، إلا أننا سنقتصر على ما سبقته الإشارة إليه فقط من ظواهر لاعتبارات عملية، ذلك أنه لا يمكننا مناقشة كل شيء عن التوكيد في عمل واحد نظراً لمحدودية الحيز المتاح لنا، وحتى تصبح رؤيتنا أكثر تبجراً، فضلاً عن أننا حاولنا، وسع طاقتنا، أن ننتخب ظواهر تمثل النواتج الحيوية التي يتحرك في محيطها الفرد بدءاً من أسرته، مروراً بعمله، وانتهاءً بثقافته، وحضارته .

وفيما يلي تفصيل لما أجملناه من تلك القضايا .

أولاً : توكيد الذات والتوافق الزوجي :

يُعرف التوافق الزوجي (٥) بأنه :

« حالة وجدانية تُعبّر عن مدى تقبل العلاقة الزوجية، وتعكس طبيعة التفاعلات المتبادلة بين الزوجين في المجالات المختلفة، والتي تتسم بمدى الشعور بالإشباع الجنسي، والتجانس الفكري، والتشابه القيمي، والتعبير المتبادل عن المشاعر الوجدانية، والاتفاق حول أساليب تنشئة الأطفال، واحترام أسرة الطرف الآخر، وإظهار الحرص على العلاقة »

وتتمثل أهمية التوافق في أن انخفاضه يثير مشكلات عديدة بين الأزواج قد تصل إلى حد الطلاق فضلاً عن أنه يعد تربة مواتية لاندلاع النزاعات العنيفة بين الزوجين، على المستوى البدني أو اللفظي، والتي قد تؤدي حين تحدث على مرأى ومسمع من الأبناء إلى انعدام شعورهم بالأمان، والخوف من انهيار الأسرة، فضلاً عن أن اعتيادهم على رؤية تلك النزاعات يزيد من احتمال ممارستها لهم، ومن جهة أخرى فهو يشوه صور الزوجين، وكذا أبنائهم، في عيون الأسر المحيطة، وخاصة حين تترامى إلى أسماعهم وأبصارهم تلك المشاهد الصراعية، مما يؤثر سلباً على مكانتهم الاجتماعية، ويُقلّص من علاقات تلك الأسر بهم فضلاً عما يلحق بتصوراتهم عن نواتهم، والتي تُستمد جزئياً من إدراكهم لتصورات الآخرين عنهم، من أضرار .

وفي المقابل فإن ارتفاع مستوى التوافق يُزيد من قدرة كلا الزوجين على تحمل الضغوط الحياتية، واجتياز الأزمات التي يواجهونها (١٣٥)، ويجعلهم أكثر سعادة في الحياة بشكل عام، وأكثر قدرة على توظيف طاقاتهم وقدراتهم للقيام بأعباء الأنوار، وإنجاز المهام المنوطة بهم بقدر أكبر من الكفاءة، ومن هنا نستطيع فهم العلاقة بين التوافق الزوجي والتقدم الاجتماعي .

من المعروف أن التوافق الزوجي يتشكل تبعاً لمتغيرات عديدة، ما يعني أن نقف على دوره منها، في هذا المقام، هو متغير توكيد الذات، وقد أشارت دراسات قليلة لهذا الدور وحاولت تقييمه بصورة واقعية من بينها دراسة أجراها المؤلف بمشاركة أحد زملاء (٥٥)

(*) Marital adjustment

(٥٥) الدكتور محمد حسن عبد الله أستاذ علم النفس المساعد بكلية الآداب جامعة المنيا وعنوانها : توكيد الذات والتوافق الزوجي، وقد نشرت بالمجلة العربية للعلوم الإنسانية التي تصدر عن جامعة الكويت في العدد السابع والستين ، السنة السابعة عشرة ، ١٩٩٩ ، ١٧٨ ، ٢١٣ .

للتعرف على طبيعة هذا الدور في الثقافة المصرية على عينة مكونة من (١٤٠) زوجا وزوجاتهم (ن = ٢٨٠)، من المتعلمين تعليمًا عاليًا ومتوسطًا، ممن يعملون في الحكومة ومؤسسات القطاع العام. وقد تمتعت أبرز النتائج التي تم التوصل إليها في هذا الخصوص فيما يلي :

- حين ترتفع مهارة إبداء الإعجاب، وضبط النفس، والاعتذار العلني، والمصارحة يزيد التوافق الزوجي بشكل عام لدى الطرفين، وحين تفحص مضمون تلك المهارات سنجد أنها تعبر عن قدر مرتفع من المهارات الاتصالية التوكيدية، ولا غرابة في ذلك فالتواصل الجيد لب الزواج الناجح، والمحرك الرئيسى للرضا عنه، فهو الذى يساعد كل طرف على معرفة الكثير حول مزاج الطرف الآخر، وحاجاته، ورغباته، وهذا يتطلب، أن يعبر كل منهما عن نفسه بتلقائية أى يتحلى بقدر مرتفع من التوكيد (٧٨) .

وفى المقابل ينعكس التوافق الزوجي فى ظل درجة مرتفعة من مهارة الدفاع عن الحقوق الخاصة، وتوجيه النقد، وإظهار الاختلاف .

. وقد أشارت دراسة «هولى» Hooley إلى نتائج مشابهة حيث تبين انخفاض الرضا عن العلاقة الزوجية حين يزيد معدل توجيه النقد للطرف الآخر، وتُستخدَم عبارات سلبية بصورة متكررة، وتتضائل احتمالات الإفصاح المتبادل (١٢٢) .

- من أكثر المهارات التوكيدية تنبؤا بانخفاض مستوى توافق الأزواج توجيه النقد للزوجة بصورة متواصلة، وقد يعزى هذا إلى أن هذا النقد قد ينطوى على عبارات لاثمة وغاضبة مما يثير استياء الزوجة، ويشعرها بأنه يُحط من قدرها فضلا عن أن الإسراف فى توجيه النقد للزوجة، وخاصة فى حضور الآخرين، قد يصيب مفهومها عن ذاتها فضلا عن علاقاتها ومكانتها الاجتماعية بينهم بلضرب يصبغ حصرها، ولا يغيب عن بالنا المثل الشهير «اللى يقول لمراته يا هانم يقفوا لها على السالم» واللى يقول لمراته يا عورة يلبسوا بيها الكورة »، بالإضافة إلى أن ذلك يضعف من دور الزوجة كأم فى عملية ضبط والتحكم فى الأبناء وتنتشرهم بصورة سليمة حتى أن إحدى البحوث ذكرت أن ابنها كان يهددها إذا لم تلب مطالبته بأنه سيجعل والده، زوجها، يضربها .

- بالنسبة للزوجات فقد كان أكثر المهارات التوكيدية تنبؤا بتوافقهن الزوجي ذلك القدر المنخفض من توجيه النقد للزوج، والمرتفع من إبداء الإعجاب به. أى أن المزيج المكون من إظهار التقدير للزوج، وتجنب توجيه النقد إليه يعد من أهم الممارسات التى تزيد التوافق

وهو ما يوحى بأننا إزاء توجه ثقافى يُحبذ تجنب الصراع، والحرص على الحياة الزوجية. وهو ما يعكس حكمة الزوجة المصرية التى تحتفظ، وتُحسن من توافقها الزوجى بأن تتجنب، قدر المستطاع، التطبيق على مثالب الزوج لتحذ من فرص إثارة النزاعات الزوجية، من جهة، وتحرص فى الوقت نفسه على استمالة بإبراز مآثره وإظهار الإعجاب به، وإشعاره بقيمته ومكانته من الجهة الأخرى .

هذا فيما يتصل بالعلاقة بين التوكيد والتوافق الزوجى، بصورة عامة، بيد أن هذا لا ينفى وجود جوانب نوعية لتلك العلاقة من شأن إلقاء الضوء عليها أن يجعلنا نفهمها بشكل أفضل. ويمكن الوقوف على هذه الجوانب حين ننظر للمسألة من الزوايا، المتنوعة، التالية :

(أ) التفاوت التوكيدى والتوافق الزوجى .

(ب) التوكيد فى العلاقات الجنسية بين الزوجين والتوافق الزوجى .

(ج) التنشئة التوكيدية الزوجية. والتوافق الزوجى .

ولنبداً النظر إلى عملية التوافق الزوجى من الزاوية الأولى التى من شأنها تعميق فهمنا له وهى :

(أ) التفاوت التوكيدى والتوافق الزوجى :

يشير هذا المتغير إلى مدى التشابه بين مستوى توكيد كل من الزوج والزوجة فهل هما متشابهان توكيدياً (ارتفاعاً أو انخفاضاً) أم مختلفان (أحدهما مرتفع والآخر منخفض) فهناك وجهات نظر متعددة حول أثر هذا التفاوت فى تحديد مستوى التوافق : فهل يؤدي ارتفاع كل منهما إلى انخفاض التوافق، مثلاً يقول المثل الشعبى المصرى «مبروم على مبروم ما يقتلش» ؟

أم أن التفاوت يؤدي إلى توافق نتيجة الرغبة فى التكامل؟ فالزوجة منخفضة التوكيد تبحث عن زوج مرتفع توكيدياً حتى يكون سندها فى مواجهة المواقف العصبية التى تحتاج قدراً مرتفعاً من التوكيد. وبطبيعة الحال لن نستطيع ترجيح أى تصور منهما فى حالة دراسة مستوى توكيد كل طرف على حدة وعلاقته بالتوافق الزوجى، نظراً لصعوبة فهم دور التوكيد فى مثل هذه الحالة، لأننا سنكون حينئذ كمن يدرس كلا من الأكسجين والهيدروجين بصورة منفصلة ليكتشف خواص الماء الناتج عن تفاعلها، وقياساً على ذلك فإن مقدار التفاوت بين مستوى توكيد الزوجين ، وليس مستوى توكيد كل منهما منفرداً هو الذى يحدد

مستوى التوافق الزوجي، فعلى سبيل المثال قد يتوافق زوج منخفض في مهارة الإفصاح عن المشاعر الوجدانية نحو الآخرين ومرتفع على مهارة التعبير عن الرأي مع زوجة مرتفعة على المهارة الأولى، ومنخفضة على الثانية نظراً لإدراكهما أنهما يشكلان وحدة أو تكاملاً توكيدياً فهي تزوده بالمشاعر حين يرغب في الحصول عليها، وهو يقدم لها الرأي والمشورة حين تمس حاجتها لاتخاذ قرار أو اكتشاف ما بها من نقاط ضعف تقلل من كفاءتها الاجتماعية .

وقد أجرى الباحثون، قليلاً من الدراسات للتحقق من الفروض الخاصة بطبيعة تلك العلاقة، حيث وجد « جراي ليتل وباركس » Gray - Little & Barx أن رضا الزوجة عن العلاقة الزوجية ينخفض حين تكون أكثر توكيداً من زوجها، ويرتفع حين يتساويان توكيدياً (١٠٤) وتبين في دراسة أجراها « دافيسون وزملاؤه » Davison etal أن ما يحدد مقدار التوافق ليس حجم إفصاح أى منهما عن مشاعر الحب، والسعادة، والحزن والضعف، بل مقدار التفاوت بينهما في درجته، حيث اتسم الأزواج المتوافقون بدرجة مرتفعة من التشابه في الإفصاح عن المشاعر، وليس بمستويات مرتفعة من الإفصاح، واتضح كذلك أنه كلما كان التفاوت كبيراً، بغض النظر عن وجهته لصالح الزوج أم الزوجة، كان التوافق منخفضاً، أى أن التفاوت مضاد للتوافق، وأن المساواة التوكيدية تفرز علاقة توافقية .

ومما يجدر ذكره أن متغير التفاوت التوكيدي لا يؤثر في مستوى التوافق الزوجي بصورة مباشرة بل هناك متغيران آخران يعدلان هذا التأثير يتمثل أولهما في تفضيل مهارات توكيدية بون غيرها لدى الطرف الآخر، ومن ثم تقبلها، واحتمال التوافق زوجياً في ظلها، ففي دراسة أجراها « هاوكنز » Hawkins قرر بعض الزوجات أنهم يفضلان الزوج الذي يُفصح عن مشاعره، في حين أشار الأزواج إلى تفضيلهم الزوجة المنخفضة في التعبير عن مشاعرها (١١١)، أى أنهم سيكونون أكثر توافقاً في ظل هذا الوضع حتى لو كان هناك تفاوت توكيدي بينهما في هذه المهارات ما داموا يفضلونها، وفي دراسة أجرتها « ماري حبيب » ذكرت مجموعة من الزوجات المصريات أن أهم الجوانب التي يهتم بها الزوج المصري هي : التعبير عن المشاعر العاطفية. في حين ذكر مجموعة من الأزواج أن أهم ما يضايقهم من زوجاتهم كثرة اختلافهن في الرأي وجهات النظر معهم (٨ : ١٦٠ - ١٦٣). أى أن الزوجات تشكو انخفاض إحدى مهارات التوكيد لدى أزواجهن (الإفصاح عن المشاعر)، في حين يشكو الأزواج من ارتفاع إحدى مهارات التوكيد لدى زوجاتهم (التعبير عن الآراء

المخالفة)، وهو ما يشير إلى أهمية الدور الذي يمارسه متغير التفضيل التوكيدي في تعديل تأثير متغير التفاوت التوكيدي على مستوى التوافق الزوجي. أما ثاني المتغيرات التي تتوسط بين متغيري التفاوت والتوافق فيمكن في إدراك مستوى توكيد الآخر؛ ذلك أن إدراك الزوج لمستوى توكيد زوجته يسهم في تحديد مدى تأثير هذا المستوى في التوافق، وليس مجرد التفاوت في حد ذاته فقط. وهو تصور أقرب إلى الواقع، فالمسألة لا تكمن في مجرد مدى التفاوت بل في طبيعة إدراك الفرد لهذا التفاوت: هل هو في صالح العلاقة الزوجية أم ضدها؟ وما يتسق مع هذا التحليل التصوري، أنه اتضح في إحدى الدراسات التي أجريت في الثقافة المصرية التي تُحبذ تحلى المرأة العاملة بمهارات توكيدية مرتفعة كي تتمكن من حماية نفسها خارج المنزل، ولا تنقاد للآخرين، فإن الأزواج يصبحون أكثر تهدياً لتقبل هذا الارتفاع ويدركونه كظاهرة إيجابية نافعة لهم، ومن ثم يتقبلونه ويتكيفون معه، فهي إن لم تكن كذلك قد تخضع لمحاولات الإغواء والهيمنة من قبل بعض الرؤساء، أو تنقاد لآراء بعض الزميلات حول كيفية إدارة علاقاتها الزوجية مما ينعكس سلباً على توافقهما الزوجي، ومن ثم فهم يشعرون بالتوافق في ظل هذا القدر المرتفع من التوكيد، الذي قد لا يتوافق في ظل أزواج غير العاملات.

(ب) التوكيد في العلاقات الجنسية بين الزوجين والتوافق الزوجي :

بما أن النشاط الجنسي من الجوانب الرئيسية في العلاقة الزوجية، والذي يميزها عن غيرها من العلاقات الأخرى، لذا فإن إشباع الحاجات الجنسية من خلال تلك العلاقة يعد مؤشراً هاماً للتوافق الزوجي، والعكس صحيح أيضاً، فمن المعروف أن نشأة واستمرار وتفاقم العديد من المشكلات الزوجية قد يتأثر بدرجة ما يعمد التوافق الجنسي، ومن هذا المنطلق فإن القدر المرتفع من التوكيد في العلاقات الجنسية بين الزوجين يحول دون حدوث مشكلات في هذا الجانب تؤثر سلباً على التوافق الزوجي، من جهة، فضلاً عن أنه يجعل هذه العلاقة مشبعة لكلا الطرفين، وبذا يزداد توافقهما الزوجي من جهة أخرى، فعلى سبيل المثال يرى دكارول وترافيز Carol & Travis أنه يجب على الزوجة لكي تتخلص من التوتر الذي يمكن أن يشوب العلاقة الجنسية مع زوجها، والذي يقلل من التوافق الزوجي، مناقشة المشاعر والمشاكل الجنسية معه بصراحة (٨ : ٩١)، وهي مهارة توكيدية، فضلاً عن أن تدريب الزوجة على أن تفصح عن رغباتها الجنسية، وتلفت نظر زوجها للكيفية التي يؤثر بها، وتبادر بطلب اللقاء الجنسي، وتخبره بما تحب وما لا تحب من الممارسات أثناء الجماع، وتطلب منه ألا يتعجل القذف يجعل العلاقة أكثر إمتاعاً لكليهما (١٢٧) .

وجدير بالذكر أن العديد من برامج التدريب التوكيدي في العلاقات الجنسية التي ظهرت في الغرب تُعنى بتنمية المهارات المتصلة بتلك العملية لدى الزوجة، بوجه خاص، مع أنها في ظل تلك الثقافة، كما هو متوقع، تتسم بقدر كبير من الحرية والمبادأة، وهو ما يبرز ضرورة الاهتمام بصقل تلك المهارات لدى المرأة المصرية والعربية، والتي تعتبر أكثر احتياجاً لها، لكي ترأب ثغرة متسعة، يتسرب منها العديد من مسببات تدنى التوافق الزوجي، ومن المفترض أن يؤدي القدر المنخفض من التوكيد الجنسي إلى إثارة العديد من المشكلات لدى الطرفين، وخاصة الزوجة، بما يجعل الحياة الزوجية أقل سعادة، ومما يدل على ذلك ما أشارت إليه «كاتاني» Catanie من وجود علاقة دالة بين انخفاض توكيد الزوجة وتعرضها للإساءة الجنسية (٢٠٧). فالزوجة منخفضة التوكيد أكثر عرضة للممارسات الشاذة من قبل الزوج حيث قد يجبرها على ممارسة أنماط جنسية شاذة، أو يرغمها على أن تفعل بعض الأشياء غير الصحية، أو يضغط عليها لممارسة الجنس أثناء فترة الحيض، أو في أوقات غير مناسبة كأن تكون متعبة أو مريضة، أو يجبرها على الممارسة المكثفة أثناء بداية الحمل، وهو ما قد يؤثر سلباً على الجنين، أو يجامعها عنوة وهي صائمة في نهار رمضان فيُفسد عليها دينها، أو بدون عازل أثناء فترة الإخصاب عقب انتهاء الدورة الشهرية بعد الولادة مع أن صحتها لا تحتل الإنجاب الآن .

وحري بالذكر أن الإسلام قد تطرق سواء من خلال القرآن الكريم أو السنة المطهرة لهذه المسألة بصورة مفصلة حتى يضمن علاقات جنسية آمنة، ومشبعة، أيضاً، لكلا الطرفين، والتي يصعب أن تتم في ظل غياب قدر مرتفع من التوكيد. فعلى سبيل المثال يُشدّد القرآن على أن يتجنب الزوج الإقدام على ممارسات جنسية معينة مع زوجته كوطئها من الخلف، أو أثناء الحيض، وهو ما يوجب على المرأة أن تتحلى بقدر مرتفع من التوكيد يسمح لها برفض تلك الممارسات بحزم إذا أصّر الزوج عليها، ويدعو الرسول عليه الصلاة والسلام الأزواج إلى العمل على تهيئة المرأة جنسياً قبيل الجماع، ومراعاة التزامن في توقيت القذف معها حتى تصل هي الأخرى لهزة الجماع، ومن ثم تشعر بالإشباع الجنسي مثله، وهو ما يتطلب أن تلفت انتباهه لوجوب مراعاة ذلك في حالة تجاهله لتلك المبادئ المفيدة، ومن هذه الزاوية قد يجوز لنا القول بأن برامج التدريب على التوكيد الجنسي بين الزوجين تُسهم، إذا أجريت وفق الضوابط الشرعية كأن يكون المتدربون والمدرّبون من نفس النوع مثلاً، في تحقيق تلك الغايات الإسلامية الرامية لصيانة مصالح طرفي العلاقة الزوجية.

(ج) التنشئة التوكيدية الزوجية والتوافق الزوجي :

نظرا لأن الأفراد يحوزون مقادير متباينة من التوكيد ؛ لذا من المتوقع أن يكون المتزوجون حديثا مختلفين من حيث مستوى توكيد كل منهما، وبما أن التشابه التوكيدي من منبئات التوافق الزوجي، وحيث إن التوكيد يتغير عبر الزمن ؛ فلنا أن نستنتج أن ثمة تحولا توكيديا يحدث، لأحدهما أو كليهما، عبر رحلة زواجهما يصبحان بموجبه أكثر تشابها توكيديا، ومن ثم توافقا زوجيا. ويمكن أن نطلق على تلك العملية التنشئة التوكيدية في الزواج، والتي يؤثر بمقتضاها طرف في مستوى توكيد الآخر، ويحثه لتغيير مستوى توكيده، زيادة أو نقصانا، حتى يحدث ذلك التناغم التوكيدي، وقد تتأخذ العملية شكلا آخر، حيث يعدل كل منهما مستوى توكيده على نحو يصنع ذلك التوافق التوكيدي، وهي عملية تتطلب أن يتحليا بقدر مرتفع من المرونة التوكيدية، حيث يتحركان، ارتقاعا وانخفاضا، حركة متناغمة على متصل التوكيد ليكوها وحدة توكيدية، فعندما ينخفض إفصاح أحدهما يزيد الآخر من إفصاحه، وعندما يمارس أيهما النقد بمعدل مرتفع يقلل الآخر من نقده، أي التوازن الذاتي للنسق التوكيدي، ويشير «دافيدسون»، إلى تلك العملية بقوله: إن بعض الأزواج يلجأون حين يشعرون بعدم التوازن في العلاقات الزوجية إلى زيادة أو تقليل مستويات إفصاحهم لتناسب مع الطرف الآخر لاستعادة التوازن (٧٤)، وقد كشفت دراسة « جوتمان » أن الأزواج الأقل توافقا كانوا أقل مرونة، ويتسم تواصلهم مع الطرف الآخر بالتصلب فهم لا يحاولون تعديل رسائلهم لتتلاءم مع طبيعته واحتياجاته، ولا يعباؤون بمشاعره، وأوجه اختلافه معهم (٧٨)، وفي دراسة أجراها « هنريك » تبين فيها تشابه مستوى توكيد الأزواج والزوجات. وقد فسر ذلك بقوله : إن الأزواج يتشابهون إما لأن المتشابهين توكيديا يميلون لبعضهما البعض، أو لأنهم يصبحون كذلك بعد فترة من الزواج بفعل التأثير المتبادل (١١٣)، والذي يندرج، بدوره، في إطار عملية التنشئة التوكيدية، ومما يرجع هذا التفسير أنه تبين في دراسة أجريت على مجموعة من الأزواج المصريين أنهم متشابهون توكيديا، ومتوافقون زوجيا، وحين تم فحص متوسط مدة زواجهم كانت مرتفعة (أكثر من عشر سنوات) .

ومن المفترض أن هذه العملية تتم في حالات عديدة بصورة مقصودة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، عبر نورة الحياة الزوجية من خلال أساليب متعددة من قبيل أن يلفت طرف نظر الآخر إلى ضرورة أن يعبر عن مشاعره بشفافية، أو يحتفظ بآرائه لنفسه، أو يحثه على الإنعان لضغوط معينة، أو يمتدح نماذج مؤكدة أمامه، أو يدعو للاقتداء بها، أو يبيد

استيعاء من سلوك إحدى صديقات زوجته المؤكيدات مثل الاختلاف فى رأى مع زوجها فى مسألة عامة أمام الآخرين، أو يحبذ أن يكون للزوجة رأيها الخاص بغض النظر عن اتفاقه أو اختلافه معها، أو أن تنبهه زوجته إلى ضرورة أن يعبر عن مشاعره نحوها بصورة أكثر وضوحاً، أو أن يغير من أسلوبه فى المناقشة ليصبح أكثر عقلانية وهكذا؛ وذلك بهدف تحقيق عملية التشابه التوكيدى الذى يُعتقد أنه كفيل بتحقيق مزيد من التوافق الزوجى، وحرى بالذكر أنه مما يزيد من مردود تلك العملية حرص الطرف الآخر على العلاقة، أو اقتناعه بالمسلك التوكيدى للآخر، ومحاولة الاقتداء به .

وبطبيعة الحال قد يلجأ الطرف الآخر إلى تبنى إستراتيجية قد تيسر أو تعمق تلك العملية، وهو ما بدعونا إلى تنمية قدرة كل طرف على اكتشاف المبيان التوكيدى للآخر، مبكراً، وإدراك تقييمه للتوكيد، وتلمس سبل لبلوغ نقطة التوافق التوكيدى معه والتي يمكن أن تحدث أيضاً فى ظل مستويات متفاوتة من التشابه التوكيدى معه، لتجنب عمليات التعديل المقصود التى قد تعرقل العلاقة، وخاصة حين يرفضها الطرف الآخر، أى كما يفعل مخطط المدن حين يجد هضبة ضخمة فى الموقع فإنه يُدخلها فى التصميم بدلا من إزالتها .

ثانياً : التوكيد والفعالية التنظيمية :

حين نعمن النظر فى لب مفهوم التوكيد سنجد أنه يتمثل فى القدرة على التعبير المنفتح عن الآراء والمشاعر وإعلان مواقف الفرد للمحيطين به، والاستقلال فى الرأى، وصياغة واقعهم بمعزل عن تدخلات الآخرين، وعدم الاكتفاء بذلك بل إقناعهم بصحة موقفه أيضاً .

ومن هذه الزاوية تلمح علاقة وثيقة بين توكيد الذات وكفاءة أداء القائد لدوره، فالـتوكيد يعد شرطاً ضرورياً لى يتمكن من أداء دوره بنجاح، ولا يقف الأمر عند ذلك فالـتوكيد المرتفع يُمكن المرحس أيضاً من إقامة علاقات أكثر وضوحاً ووسوخاً مع رئيسه، وزملائه، ويجعله أكثر قدرة على التعبير عن وجهات نظره لتعديل وتطوير الرؤى المطروحة، والتوجهات الرئاسية مما يعود بالنفع، فى ظل الاستخدام الرشيد لتلك المهارة، على الجميع .

يضاف إلى ذلك أن المزيج المكون من قادة ومرحسين مؤكدين يسهمون فى نشوء منظمة مؤكدة لذاتها، وهو ما يجعلها أكثر فعالية، فالسياسات معلنة، والقرارات حاسمة وتتخذ فى الوقت المناسب دونما تردد، وثمة حرص من المنظمة على توضيح مواقفها إزاء الأحداث المحيطة بها والمؤثرة فيها، ولا يوجد خشية من الكشف عن الاعتراف بالمشكلات، العميقة ومناقشتها بصورة شاملة، وصريحة، فليس هناك ما يدعو إلى تبنى أسلوب التعمية أو التجاهل أو التسويف .

وسنناقش في الفقرات التالية، بصورة مُركزة، العلاقة بين التوكيد والفعالية التنظيمية على مستوى كل من القائد والمروّس .

(١) توكيد القائد لذاته والفعالية التنظيمية :

يعتبر أسلوب تحليل العمل من الأساليب المستخدمة، بشكل واسع، في علم النفس الصناعي لاختيار أفضل العناصر لشغل وظيفة معينة، ويتضمن هذا الأسلوب تحديد المهام والواجبات التي يؤديها شاغل الوظيفة، والوقوف على المهارات والقدرات الواجب تمتعه بها لأدائها بالشكل الأفضل. وحين نحلل الوظائف الإشرافية التي يشغلها القادة الإداريون سنجدّها متعددة، فالقائد يوجه، وينقد العمل السيئ، ويكافئ، ويمدح الأداء المتميز، ويسائل المُقصر، ويعاقب المهمل، وينظم بيئة العمل، ويوزع الأنوار، ويبدأ أنشطة جديدة، ويؤاسى المنكوب، ويخفف عن المكروب، وينصت للمهموم، ويغض اشتباكا بين طرفين، ويسعى لحل صراع نشأ داخل الجماعة، ويطلب تغيير بعض السلوكيات غير المرغوبة، ويقدم تقارير شفوية للرؤساء الأعلى، ويطلب توضيحات منهم حين يصدرّون إليه تعليمات يعتقد أنها غير كافية، ويطلب تفسيراً لسلوك معين صدر عن أحد مروضيه، ويقدم قرارات لقرار اتخذه، ويعبر عن ارتياحه للآخر أو استيائه من سلوكه، ويتخذ قرارات حاسمة قد لا تُرضى بعض الأطراف، كنقل شخص لعمل آخر لعدم كفايته، أو مجازاته لتأخّره، ويناقش تقارير، ويتلقى شكاوى، ويدير اجتماعات (١٠٧ : ٢)، ويُجرى مقابلات لاختيار أفضل المرشحين لعمل، وهي من أهم العمليات التي تتأثر بها الجماعة (٥٧).

إذا حللنا هذه المهام، التي تعتبر جوهر عملية القيادة، ونظرنا إليها من المنظور التوكيدي، سنجد أنها تتطلب أن يتحلّى القائد بقدر مرتفع من مهارة المبادأة والمواجهة، والإفصاح عن المشاعر الإيجابية والسلبية، وإعلان الآراء المتفقة والمختلفة مع الآخرين، ومقاومة الضغوط، وهي كما أصبح معروفاً لدينا، من المهارات الرئيسية للسلوك التوكيدي، أي أنه يمكننا القول بأن توافر تلك المهارات يعدّ عنصراً رئيسياً لكي يصبح القائد فعالاً .. وفي المقابل فإن انخفاضها سيقول من صلاحياته، وحدود دوره ويحد من حركته، ويزيد من ضغوط الآخرين عليه، ويجعله شبه عاجز عن القيام بالمهام المنوطة إليه على المستوى المطلوب، وهو ما يبرز حاجة القادة إلى تنمية مهاراتهم التوكيدية، ويتسنى ذلك من خلال برامج التدريب التوكيدي، والتي اكتسبت أهمية خاصة بوصفها إحدى الركائز الأساسية لبرامج تنمية القادة فهي، من جهة، تقى القائد والمروّسين والمنظمة الآثار السلبية الناجمة

عن انخفاض المهارات التوكيدية للقائد، ومن الجهة الأخرى، فإنها تجعله أكثر فعالية في أداء المهام المنوطة به، وما يدل على صحة ذلك أن « سيلتون وماتيز » Selton & Mathis وجدا في دراسة أجريها على مجموعة المشرفين الذين تلقوا تدريباً توكيدياً أنهم أصبحوا أكثر تلقائية، وقدرة على مواجهة الصراع، وفرض النظام، والتعبير عن أنفسهم، وأكثر فعالية بشكل عام (١٧٣) .

ويقترح الباحثون، في هذا الصدد، مجموعة من المبادئ والتوجيهات التي تساعد القائد حين يتمثلها على تنمية مهاراته التوكيدية، بغية تحقيق الغايات التنظيمية المطلوبة، قوامها ما يلي :

- لا تُشعر الآخرين بأنك متفوق عليهم، وأنه ليس بإمكانهم أن يضيفوا شيئاً إلى ما تقول لأن هذا يهدد احترامهم لذاتهم، وقد يفهمهم أيضاً إلى تتبع الثغرات فيما تقول بدلا من محاولة استيعابه (١٠٧ : ١٧٠) .

- لا تعبر عن آرائك بشكل جازم، وقاطع، في بداية الاجتماعات، حتى لا تفرض توجهها معينا على المروسين، وحتى لا تضطر، في المقابل، للراجع سريعا عنها في ضوء ما تسفر عنه المناقشات من آراء واعتبارات جديدة .

- لا تتهيب مخالفة الرأي السائد في المناقشة الجماعية، فقد لا يكون هو الأصح بالضرورة فالشيوخ والصحة غير مترادفين .

- لا تسمح بتحويل القضايا والمشاكل الخاصة إلى عامة، أو الاستمرار في تبرير الخطأ تأسيساً بالآخرين، فحين تجد مروسا يدخن، مثلاً، أثناء العمل مخالفا التعليمات ويجادلك بأن الجميع يفعلون ذلك، ولا أحد يعاقبهم، وضع له بحزم أننا نتحدث عنك، وليس عنهم، الآن، وأن جوهر الموضوع، هل أنت مخطئ أم لا ؟

- قدم معلومات شخصية تكشف عن الجانب الإنساني منك، إذا أردت أن تترك انطباعات محبة عنك، ولكن بحذر فالناس لا تفضل الإفصاح عن تلك الجوانب في بداية العلاقة .

- أبرز اهتمامك بالآخر على المستوى غير اللفظي من خلال نظراتك، وتعبيرات وجهك (١٠٧، ١٢٢) .

- سلط الضوء على بعض معتقداتك غير المنطقية التي تقلل من تأكيدك في العمل واحضنها وتخل عنها مثل :

* ليس من حق أن أطلب المرحوس الذي يعاني من مشكلات أسرية بالالتزام الصارم بقواعد العمل (كلنا يعاني من مشكلات أسرية لذا يجب الفصل بينها وبين العمل) .

* إذا سألت المرحوس عن بعض المعلومات الفنية سأظهر أنني أقل كفاءة (ليس من المفروض أن أعرف كل شيء) .

* « ليس من الضروري أن أثني على الأداء الجيد للمرحوسين فهذا واجبهم، ويأخذون مقابل عليه » (مع أنك كنت مثلم وكنت تحب سماع الثناء من رئيسك على عملك، فضلاً عن أنك تقبض راتباً أيضاً مع أنك ترغب في أن يثنى رئيسك عليك) .

- لكي توجه نقداً بطريقة توكينية فعالة احرص على مراعاة ما يلي :

* يجب أن ينصب نقدك على الأداء، وليس على الشخص، حتى لا يعتقد بآئك تقلل من قدره.

* ادخل في الموضوع الذي تريد أن تنتقده بشأنه مباشرة حتى يعرف الآخر خطأه لأن الاستدراج والمداورة قد يجعله يتصلب أو يحاول البحث عن مخرج أثناء ذلك .

* كن محدداً ولا تستخدم عبارات، وصفات عامة، فلا تقل مثلاً المتأخر : إنك مهمل، وسيئ، وغير مسئول، ولكن صف ما قام به ويستحق النقد « لقد لاحظت تأخرك ثلاثة أيام متتالية، وهو ما يترتب عليه أن يتحمل بقية الزملاء مهامك ويحملني أنا أيضاً مهام إضافية.

* حاول إيجاد مناخ إيجابي يعرف فيه الفرد أنك تقدم عائداً تصحيحياً له، وليس هجوماً شخصياً عليه، ووضح له المزايا التي قد يجنيها من تصحيح سلوكه.. «أنا أخبرك بهذا لأنني أعرف طموحك للترقي، وأن هذه الأعمال قد تعرقل تقدمك».

* حاول أن تحصل على رد فعله للنقد، وامنحه فرصة للرد على ما تقول.

* حدد العيوب التي تحول دون تغيير سلوكه، وأسأله مقترحاته للتغلب عليها، فعلى سبيل المثال إذا تأخر بسبب سوء إدارته لوقته ساعده على تحسين إدارة وقته (١٣٣ : ٢٠٩ - ٢١٢) .

- تقلل حق الآخر في أن يرى الأشياء بطريقة مختلفة عنك، فالمشرف غير المؤكد

يريد أن يرى الآخرون ما يراه، أما المؤكد فيعرف أن أولوياته ليست أولويات الآخر، وكذلك رؤاه.

- المشرف غير التوكيدي يخبر ممرضيه بما يجب أن يفعلوه، ويفترض موافقتهم على ما قال، أما المؤكد فيعرض تصوره، ويطلب منهم أن يقدموا مقترحاتهم وتعليقاتهم، وتصورهم حول العقبات المتوقعة وكيفية مواجهتها، ويخرج بتصور أفضل يقتنع به الجميع (٨١).

(ب) توكيد الممرض لذاته والفعالية التنظيمية :

هناك خطوط عديدة تنظم حركة مرور العلاقات المتعددة للممرض في عمله، فهناك خطوط حمراء، مثلاً، لعلاقته برئيسه وزملائه والجمهور الذي يتعامل معه بحكم عمله، وهو مطالب في كل الأحوال بأن يلتزم بهذه الخطوط، وينتظر من يريد تخطيها، ولا يسمح لهم بذلك حتى لا تحدث صدامات، أو فوضى في علاقاته الشخصية، ونقدم فيما يلي بعض التوضيحات للكيفية التي يمكن للممرض أن يؤكد بها ذاته مع تلك الأطراف.

- يجب على الممرض في تعامله اليومي مع رئيسه أن يلتزم بحدود دوره كممرض، وليس كمسند، وأن يلتزم القائد بدور الرئيس، وليس السيد، فالطاعة واجبة لما يطلبه الرئيس ما دام يحقق مصلحة العمل وما دام ذلك يحدث بطريقة نظامية لا تنتهك حرمة، ولا تمتن كرامته، و عليه أن يحرص على أن تعكس ممارساته قدرته على الاختلاف المشروع، والتعبير عن رأيه في جوانب معينة في المهام التي يكلف بها، وخاصة فيما يتصل بطريقة الأداء التي يقترحها رئيسه، ويوضح أنها ليست هي الأفضل بالضرورة، إذا كان يرى ذلك فعلاً، ويقترح إدخال تعديلات عليها بهدف تحسينها، وعليه حين يشعر أن رئيسه أسدى إليه معروفاً، أو تقهم موقفاً إنسانياً عصيباً مَرَّ به، وسانده إبانته، أن يظهر امتنانه لذلك، وإذا ما اتخذ قراراً يرى أنه جيد عليه أن يعرب له عن هذا التقدير، فالرئيس يحتاج مثلاً للتدعيم والتقدير، ولا يخشى أن يعتقد الرئيس أنه يتملقه لأن المتعلق يمارس هذه الهواية دوماً (عمال على بطل) وبنوعنا مبرر كافٍ، أما من يمتنع عن الثناء على عمل جيد فيعتبر شخصاً مجافياً للنوق (جلباط). في ظل هذا التصور يمكننا القول بأن قدرة الممرض على توكيد ذاته مع رئيسه بهذه الصورة كثيلة بالحفاظ على علاقة سوية بينهما تهدف إلى خدمة المنظمة بشكل عام .

- أما فيما يختص بعلاقته بزملائه فالتوكيد يعد أمراً ضرورياً أيضاً، فكما يقول

«وليام وفولكنر» William & Faulkner ولا نستطيع أن نأكل، أو نشرب، أو نمارس الجنس لمدة ثماني ساعات يومياً، ولكن كل فرد يمكنه أن يعمل تلك المدة».

ويعتبر الزملاء من أكثر الأطراف التي يتعامل معها الفرد طوال تلك المدة، ومن ثم فإن قدرته على توكيد ذاته أثناء تفاعله معهم تعد أمراً جوهرياً لتوافقه النفسي، وتنمية كفاءته الفنية أيضاً، ذلك أن الحدود، والصلاحيات، قد تتداخل فيما بينهم، ومن ثم فهو في حاجة لتوضيح تلك الحدود، والتذكير بها، والنود عنها إذا لزم الأمر للحفاظ على هويته ووجود دوره في العمل، وبالتالي إنجازَه بالقدر المطلوب من الكفاءة.

وبذلك فإن توجيه النقد للزميل مسألة ضرورية في حالات عديدة حتى يتلافى ما يقع فيه من أخطاء، أو ما يرتكبه من تجاوزات حتى يُعدل من سلوكه، الذي يؤثر سلباً على علاقاتهما معاً، وعلى إمكانية استمرار التعاون بينهما .

فضلاً عن أن بعض الزملاء يستغلون غير المؤكد، ويطالبونه بتحمل أعباء إضافية عنهم، مع أنه غير ملزم بذلك، نظراً لخلجه من الرفض تادياً، أو لخنوعه للضغوط الأدبية، وخشيته من فقد العلاقات الطيبة مع هؤلاء الزملاء، وخاصة حين يلوحون له من طرف خفي باحتمال إثارة العديد من المشكلات أمامه، وهو ما يتجنبه لأنه راغب في العيش بسلام (جنب الحيف).

وهناك زاوية أخرى يمكن النظر لأهمية التوكيد مع الزملاء من خلالها تتمثل في أننا نقضي مع زملاء العمل فترة قد تزيد عما نقضيه مع زوجاتنا وأبنائنا- بعد اقتطاع فترات النوم - ومن ثم فإنه كلما تم توظيف المهارات التوكيدية للفرد فيها بما يسمح بإرساء مناخ صحي تتبادل فيه المعارف المفيدة، والأفكار الخصبية التي تساعدنا على حل مشكلاتنا بطريقة أفضل، والتعبير عن المشاعر الصائقة المُساندة المُساندة وقت الملأ، التي تحدثنا على السلوى، والتهنئة التي تُبهِج نفوسنا عند الأحداث السعيدة، وعبارات التقدير التي نقلقها عندما نُطوِّر معدة أو نُصلِّح ماكينة عتيقة، أو نقترح أسلوباً لتطوير العمل مما يُسِينا كل ما بذلناه من جهد أو تجشمنه من معاناة. وبطبيعة الحال فإن من شأن ارتفاع توكيد الفرد أن يساعده ويسر عليه القيام بتلك السلوكيات.

بالإضافة إلى ذلك، وقبله أيضاً، فإن عملية استكشاف المجال المهني، به التقدم فيه، يتطلب تحلى الفرد بمجموعة من المهارات التوكيدية من قبيل المبادأة بمناقشة أشخاص عديدين للحصول على معلومات حوله منهم حتى يتخذ الفرد قراره بالالتحاق به في ضوء

قاعدة بيانات كافية وواضحة، وحتى يتأكد، مبدئياً، من أنه يحوز المهارات التي يتطلبها. أي يُجرى عملية مضاهاة بين ما تحتاجه المهنة، وما يتوافر لديه منها. وحين يقرر الالتحاق بالمجال فإن هناك بوابة يجب الولوج منها إلى عالم العمل ألا وهي المقابلة الشخصية لاختيار أفضل المتقدمين، ومن المتوقع في ظل التوسع في التخصصة، والتي يترتب عليها ازدياد حدة التنافس بين المرشحين، والرغبة في اختيار أفضلهم تبعاً لمعايير موضوعية فضلاً عن ارتفاع احتمال التعرض بصورة متكررة لتلك العملية أن من لا يتحلى بقدر مناسب من التوكيد أثناء تلك العملية ستنقص فرصته في أن يكون ممن يقع عليهم الاختيار.

ذلك أن من لديه قدر مرتفع من توكيده لذاته يسهل عليه أثناء هذه المقابلات أن يُقدم نفسه، ويبرز ذاته، ويكشف عن إمكانياته لأعضاء اللجنة، ويجب بتلقائية عن أسئلتهم، ويطلب منهم أيضاً تزويده بمعلومات عن المنظمة، انطلاقاً من أن المقابلة مناسبة لإتمام عملية تعاقدية بين طرفين أكفاء، وليس إملاء رغبة طرف مُستغنى عن طرف محتاج، وأن يتحكم في قلقة أثنائها، ويُفند بعض المعتقدات التي تعمل على تصاعده، ويحل محلها أخرى منطقية تقلله من قبيل :

« لس الحق أن

أكون متوتراً بعض الشيء »

أطلب أيضاً للسؤال أو العبارة التي يوجهونها لي »

ارتكب بعض الزلات البسيطة وأنا أجيب »

يُستمع لي بإنصات » (١٦٢).

وأن يسيطر على تعبيراته غير اللفظية كأن يكون قادراً على النظر وهو يتحدث إلى وجوه من يقابلونه (١٥٣) .

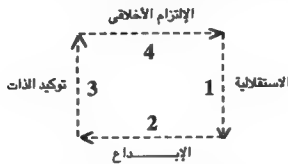
وحالما يتم اختيار الفرد فهو في حاجة للتوكيد حتى يساعده على التقدم المهني من خلال المبادأة بإقامة علاقات مع المحيطين به من الزملاء الجدد يصقل من خلالها مهاراته، ويوسع معلوماته حول العمل، حيث يوجه إليهم أسئلة حول الجوانب الفنية المتصلة به، ويطلب منهم مساعدته على حل بعض المشكلات التقنية التي تواجهه، وهو ما يعد مقدمه ضرورية لتقدمه المهني.

- والتوكيد هام بدرجة كبيرة كذلك لمن يتعامل مع جمهور يرتاد المنظمة التي يعمل

بها ، لانه يجعل من اليسير عليه، سواء كان رئيسا أم مرعوسا، أن يُقدّم نفسه إليهم بصورة واضحة تحدد طبيعة مهامه، وحدود اختصاصاته بوضوح. وأن يؤثر في انطباعاتهم حوله على نحو إيجابى بما يزيد من تأثيره فيهم (١٧٧). وأن يبادر بسؤالهم عما يمكن أن يفعله لهم لمساعدتهم على إنجاز مصالحهم، وأن يعبر عن تقديره لهم، واعتباره لمعاناتهم، ويكون حازما في التعامل مع شكواهم، ويتحمل تذرهم وفضيهم حين يعيرون عنه، كما يسمح لنفسه بالرد حين يكون لديه مبررات كافية، ويرد على استفساراتهم بوضوح، ويحزم، واقتضاب في حالة ميل الآخر للإطالة في أو تكرار تلك العملية، فوقته ان يتسع لخدمة المزيد من طالبي الخدمة حينئذ، ويمدح فكرة صائبة يقولونها من شأنها تطوير العمل، ولا ينظر إليها بوصفها نقطة تدخل مرماه.

ثالثاً : توكيد الذات والإبداع :

بمقدورنا أن نحلّل، ومن ثم نفهم، التقدم الحضارى لامة ما في ظل ما يمكن أن نطلق عليه مربع التقدم، والذي يبينه الشكل التالى رقم (٤١).



شكل رقم (٤١)

يبين الأبعاد الأولية المفترضة لتفسير التقدم الحضارى

يتضح من استقراء الشكل السابق أن هناك أربعة أضلاع يمكن تفسير التقدم

الحضارى في ظلها وهى :



ويمكن فهم العلاقة الدينامية (التفاعلية) بينها في ضوء التصور النظري المقترح والقاتل بأن التنشئة المجتمعية للأمة المتحضرة تشجع على ضرورة أن يكون الفرد مستقلاً فكرياً، وقادراً على النظر للأمور بطريقة عقلانية غير متأثرة بوجهات النظر، غير العقلانية، المسبقة، أو منقادة لمحاولات الاستقطاب الفكري، وتكوين رؤية مستقلة حول ما يعالجه من ظواهر. ويترتب على هذه النظرة المستقلة للأمور بزوغ إبداع الفرد، وكما هو معروف فإن الإبداع يعتمد على النظر للمشكلات، والتعامل معها، من مناهج أخرى غير مألوفة، والتحرر من أسر الحلول السابقة، وبذا يزداد احتمال وصول الفرد إلى حلول أصيلة وأكثر كفاءة لها. ومن هنا يبرز الدور المزوج للتوكيد حيث إنه بمجرد بلورة المبدع لأفكاره الإبداعية، المبدئية، حول المشكلة يجد صعوبة في مواصلة استكمالها، والتحقق من مصداقيتها، نظراً لتعرضه لضغوط الآخرين لإثباته عن الاستمرار في هذا الاتجاه ! لذا فهو في حاجة لقدر مرتفع من التوكيد لمقاومة تلك الضغوط، والاستمرار في مسيرته الصعبة بثقة، وحالما يتيقن من كفاءة أفكاره تظهر أهمية الدور الآخر للتوكيد، والذي يُمكنه من إعلانها على الملأ وعدم التأثر بما قد يواجهه من محاولات لبخس قيمتها، أو التشكيك فيها، بل، ويجب ألا يكتفى بموقع المدافع بل يبادر، ويُفتح الآخرين، سواء كانوا معارضين أو مندهشين بأهمية ما يقترحه بقدر من الثقة والعزم الكافلين بخلطة معارضتهم وتبديد دهشتهم .

إلا أن السلسلة لا تنتهي عند هذه الحلقة لأن الإبداع يجب أن يكون منضبطاً بمجموعة من الالتزامات الأخلاقية والقيمية، وموجها نحو تحقيق أهداف مجتمعية وثقافية، حتى لا يساء استخدامه، في ظل غياب ذلك الالتزام، فيصبح نكالا على مجتمعه، بل والحضارة الإنسانية قاطبة مثلما هو الحال عندما أسىء استخدام إبداعات أينشتاين حول انشطار الذرة في تدمير المدن اليابانية بالقنابل المصنوعة وفقاً لنظريته، ولا تقتصر أهمية الالتزام الأخلاقي على حماية أمة المبدع وحضارته من إساءة استخدام إبداعاته بل، وحتى من حمايته هو أيضاً من المجاهرة بفكر غير مستساغة تتعارض بشكل صارخ مع هذه القيم من قبيل أن يطرح فكرة مستحثة لتنظيم العلاقات الجنسية بين بني البشر خارج نطاق الزواج، أو ابتكار نظارة تسمح لمن يضعها على وجهه أن يرى الناس مثلما ولدتهم أمهاتهم.

ونظراً لأن محور اهتمامنا في هذا السياق يتركز على الضلعين الثاني والثالث (الإبداع والتوكيد) : فإن عرضنا المفصل سينصب عليهما فقط حتى تُبرز طبيعة العلاقة

بينهما، والتي تأخذ عددا من الأشكال يعكس كل منها إحدى نقاط التماس بين التوكيد والإبداع، وتتمثل هذه النقاط فيما يلي :

(١) التوكيد والاستقلالية الفكرية للمبدع :

يعد التوكيد قوة دافعة للفرد على عدم الإذعان للأفكار المسبقة، وعدم الانقياد للمألوف ما دام غير مقتنع به، ولديه المبررات الموضوعية لذلك، حتى لا يصبح أسيرا له، سواء في المجال الشخصي أو العملي أو العلمي، وهناك، على سبيل المثال، نماذج عديدة تكشف عن نور نقص التوكيد في المجال العلمي من قبيل العجز عن الاختلاف مع الآراء الرائدة، وغير الدقيقة، لعلماء عظام في تاريخ الفكر، وما أدى إليه ذلك من تأخير التقدم العلمي لحقب طويلة، وليس أدل على ذلك من الإيمان المطلق الذي شاع في العصور الوسطى، لقرون عديدة، بالفكرة غير العقلانية القائلة بأن «أرسطو لم يتحرك للآخرين شيئا» (٣:٣٦) وهو ما حدا بهم إلى معارضة الأفكار المناقضة له مع أنها أكثر صحة، ولا تنسئ ذلك المصير الأليم الذي حاق بعالم الفيزياء « كوبر نيكوس » في القرون الوسطى الذي وكذ ذاته بشدة، وأصر على الإعلان بأن الأرض هي التي تدور حول الشمس مخالفاً ما نادى به «أرسطو»، حيث دفع حياته ثمناً لتوكيده العلمي، واختلافه مع رمز يحيط به حالات متعددة من الإجلال الطفر، حيث أُعِدَّ حرقاً على الرغم من صواب رأيه في تلك المسألة.

تكشف هذه الواقعة، ومثيلاتها، عن أنه في ظل الثقافات غير المؤكدة ينخفض احتمال ظهور محاولات الإبداع، في شتى مجالاته، نظرا لسيطرة بعض المسلمات التي تكف التوكيد على المناقشة الفكرية العام مثل الاعتقاد بكمال الأوائل وعجز المتأخرين (٣٢) ومن ثم يجب علينا لكي ندفع عجلة التقدم للأمام أن نتدرب على أن نؤكد ذاتنا مع رموز التراث العلمي ورواده الأوائل أو المعاصرين بحيث لا تتأثر بالأسماء الرنانة بل بمدى دقة ما طرحوه من أفكار فقط. أي أن يتبنى (المؤكدون) مقولة « كلود برنارد » - أبو الطب التجريبي - الشهيرة « لا يعترف المنهج التجريبي بسلطان آخر سوى سلطان الظواهر الواقعية، ويجب أن يتحرر من نفوذ الشهرة الشخصية للسلف » (٥٣:٢٥).

ومن هنا فإن بروز المبدعين المؤكدين يعد ضروريا حتى يتمكنوا من الإفصاح عن أفكارهم المبدعة، التي قد تتعارض مع الأفكار السائدة، وعلى الرغم من أن هؤلاء يكونون قلة عادة، إلا أن تأثيرهم يتناسب عكسياً مع عددهم، وتشكل إبداعاتهم، دوماً، نقطة تحول

فى حركة الفكر والحضارة الإنسانية بوجه عام، وليس أدل على ما ندعى من ذلك التحول الفكرى للحضارة الذى أسهم فيه علماء مبدعون أمثال توماس آديسون، وإبن سينا، وجراهام بل، والبخارى، وأدم سميث، والخوارزمى، ومونتسكيو، وإبن خلدون، وأرسطو.

(ب) التوكيد والقدرة على إشهار الأفكار الإبداعية :

من المفترض أن العديد من الأفكار المتميزة تؤاد فى عقول أصحابها - مبدعيها - اعتقاداً منهم بعدم أهميتها أو لعجزهم عن الإفصاح عنها علانية لتصورها أنها، نظراً لكونها غير مألوفة، لن تلقى استحسان الآخرين، وهو ما يؤدى إلى احتجاب العديد من الأفكار الإبداعية عن الظهور إلى النور، وبالتالي لا تتم عملية إنضاج وإحكام تلك الأفكار من خلال التفاعل بين المبدع والمطلقين. أى أنه يمكننا القول بموجب هذا التحليل أن الأفكار المبدعة قد تظل حبيسة أرفق عقل المبدع، نظراً لانخفاض توكيده الذى يتمثل فى خشيته من طرحها أمام الآخرين، والتصدى لانتقاداتهم وتفنيدها والرد عليها، وفى المقابل بمقدورنا القول بأنه يسهل على المبدع القيام بتلك العملية حين يتحلى بقدر مرتفع من توكيد الذات، فالتركيز بمثابة الحملة الإعلانية للتعريف بالإبداع، والترويج لمنتجاته الفكرية، وإسانه الذى لن يعرف أحد بلونه ما يدور فى أذهان المبدعين من أفكار جوهرية قد تعنى الكثير للمجتمع. ومن شأن الإعلان عن تلك الأفكار أن يساعد أفراد المجتمع على تبني تصورات إيجابية حول المبدعين، وهو ما يُحسن بدوره، من تصورات المبدعين حول أنفسهم، فالحصول على تقدير الآخرين، وهو ما يستحقه المبدعون، عنصر مشجع على الاستمرار فى طريق الإبداع. ويذكر لنا الجاحظ، فى هذا المقام، رواية لطيفة تكشف عن أن توكيد الذات يقدم الفرصة الكافية للكشف عن، وتقديم العقلية المبدعة للآخرين، وهوما يسمح بأن تنال ما تستحقه من تقدير ومكانة، بطلها «القاضى إياس»، والذى تضرب به العرب المثل فى الفطنة والذكاء، حيث يقول : « دخل » إياس بن معاوية (وكان يُلقَّب بالقاضى) الشام، وهو غلام، فنقدم خصماً له، وكان الخصم شيخاً كبيراً، إلى بعض قضاة عبد الملك بن مروان، فدار بينهما الحوار التالى :

القاضى : اتقدمُ شيخاً كبيراً ؟

إياس : الحق أكبر منه.

القاضى : اسكت.

إياس : فمن ينطق بحجتى !

القاضى : لا اظنك تقول حقاً حتى تقوم !

إياس : لا إله إلا الله ، أحقا هذا ، أم باطلا ؟

فدخل القاضى على الخليفة عبد الملك بن مروان فأخبره بما دار بينهما ، فقال الخليفة : اقض حاجته الساعة ، وأخرجه من الشام حتى لا يفسد اهله (٢٧٢:٤٠) .

أى أنه لو لم يكن لدى القاضى إياس ، وهو فى هذه السن المبكرة ، قدر مرتفع من توكيد ذاته لكان قد فقد حقه فى هذا الموقف وخسر قضيته . إلا أن إصراره على توكيد ذاته والتعبير عن اختلافه مكّنه من بلوغ هدفه وأسهم فى إبراز إبداعه ، وفطنته ، التى دعمت صورته تلك فى عيون الآخرين .

ولا تتوقف أهمية التوكيد عند إعلان الفكرة الإبداعية بل فيما يتلو ذلك من تفاعل مع متلقيها ، فالمبدع المؤكد لذاته لديه القدرة على تلقى نقد الآخرين بعقل رحب ، وتمتله ، وإدخال بعض التعديلات على أفكاره بناء عليها مما يجعلها أكثر ملامسة للواقع ، وقبولا من الآخرين ، ولا يجد غضاضة فى إعلان ذلك فهو يتبنى مبدأ «اراجع ولا اتراجع» .

(ج) دور التوكيد فى عملية تنمية الإبداع :

بالإضافة إلى الدور الذى يؤديه التوكيد فى الإعلان عن الأفكار الإبداعية هناك أدوار أخرى يمارسها تعكس أهميته الجوهرية فى جوانب أخرى من تلك العملية ألا وهو مدى إسهامه فى تنمية الإبداع ، فحين نفحص ، على سبيل المثال ، أساليب تنمية الإبداع ، وهى متعددة ، نجد أن من أكثرها شهرة وذيوعا ، وفعالية أيضا ، أسلوب المفاكرة الذى ابتكره «أوسبورن» والذى يشير إلى أن اشتراك الفرد فى جماعة للتفكير فى حل مشكلة ما فى ظل شروط معينة (أربعة شروط) سيضاعف عدد أفكاره مقارنة بأن يكون منفردا . شريطة (١١) أن يفصح عما يعن له من أفكار دون أن يقيّمها ، وألا يتهيب ، أيضا ، من تقييم الآخرين لها ، ذلك أن الإفصاح عن الأفكار ، وعدم تهيب عرضها على الآخرين ، بغض النظر عن تقييمهم لها ، وهى مهارات توكيدية كما نرى ، يسمح له بعرض المزيد منها ، والكما هو معروف - يولد الكيف ، فحين نؤكد ذاتنا يسهل علينا أن نعبر للآخرين عن الأفكار الموجودة لدينا لحل مشكلة معينة ، والتى قد يبلغ عددها عشر أفكار ، مثلا ، فمن المحتمل أن يكون من بينها ثلاث مفيدة حينئذ ، أما حين نوجل من الآخرين ، نظرا لانخفاض توكيدنا ، فلن نستطيع ، فى تلك الحالة ، سوى طرح ثلاث أفكار فقط ، وبالتأكيد يصعب أن تكون كلها ملائمة .

ومن هنا تتضح أهمية التوكيد كمكون هام في برامج التدريب على تنمية الإبداع، يضاف إلى ذلك أن المؤكد قادر على توجيه الأسئلة السقراطية المفعمة بالتساؤلات حول ما يعتقد البعض أنه أمور واضحة بذاتها، والتي تجبر الآخر على تقديم المزيد من الإيضاح لوجهة نظره، ومبررات موقفه، والذي قد يفتح الباب أمام ظهور ثغرات، متعددة، ينفذ منها السائل إلى حقيقة الموقف، وهي عملية استكشافية نقدية يعقبها إعادة النظر فيما يفترض أنه مسلمات مما يمهّد الباب إلى عمليات التطوير والابتكار، ومن هنا تتضح العلاقة بين إحدى المهارات التوكيدية (توجيه النقد)، والإبداع.

(د) دور الإبداع في تنمية التوكيد:

كما أن للتوكيد دورا هاما في عملية الإبداع: بدءاً، وإعلاناً، وتنمية، كذلك فإن للإبداع، أيضاً، إسهاماته في ممارسة وتنمية التوكيد، ويتمثل تلك الإسهامات في المظاهر التالية:

- يساعد الفرد على ابتكار أساليب وصيغ متنوعة يخفف بها من الآثار السلبية لاستجاباته التوكيدية في المواقف التي يواجهها، مثل من يرفض المشاركة في جلسة نعمة حول صديق غائب قائلاً «أنا لا أحب أكل لحوم البشر» إشارة إلى ما ذكره القرآن الكريم في هذا المقام، فضلاً عن أنه يُمكن المؤكد لذاته، أو من يريد أن يكون كذلك، من توليد استجابات متعددة لتوكيد ذاته مع الآخرين تيسر عليه توليد علاقاته مع المحيطين به، فكما هو معروف أن من أبرز مشكلات المبدع، الذي تنقصه تلك المهارات، أنه يفقد جزءاً كبيراً من مساندة البيئة المحيطة به نظراً لعدم التعبير عن أفكاره بصورة ملائمة تستثير قدراً أقل من الدفاعة، وتخفف من مقاومة الآخرين لها، ومن هذا المنطلق فإن الإبداع يجعل من السهل عليه أن يُصدر استجابات توكيدية تصبح أكثر قبولا لدى الآخرين، وهو ما يزيد فعاليته الاجتماعية بشكل عام، ويقال من حجم المشكلات التي تثار إزاءه، فعلى سبيل المثال، بدلا من أن يقول المبدع لرئيسه حين يفرض عليه فكرة، لا تروقه، لحل مشكلة حرجة في العمل «إنك تفكر بطريقة عقيمة» وهو ما قد يثير حنق رئيسه عليه أن يقول «إن هذه المشكلة تتطلب أن يفكر المرء فيها بطريقة مختلفة عن الطرق المعتادة حتى يتمكن من حلها بصورة أفضل».

- يجعل الفرد أكثر قدرة على التخلص من المألوف الاجتماعي والمواقف المحرجة بلباقة، والتي تعنى أن يتصرف الشخص، على الرغم من حساسية الموقف، بصورة مؤكدة

مع مراعاة إحداه أقل قدر من الخسائر في علاقته بالطرف الآخر، كمن يقول لن تصر على توجيه سؤال شخصي له إلى أنه سيقبل الإجابة عنه حين يعرف تاريخ ميلاده أولاً، وهو ما لن يحدث طبعاً، أو مثلاً ذكر أحد الباحثين للمؤلف «كنت واقفاً في طابور حجز التذاكر، وحين اقتربت من الشباك، فإذا برجل يقول لي: اكسب ثواب قسٍ واحجز لي معك، فرفضت بشدة قاتلاً له: اكسب ثواب فيك، وانحمل ثوب كل هؤلاء الناس؟». أو أن يفعل مثلاً فعل معاوية بن أبي سفيان، وكان مشهوراً بهذه المهارة «حين خطب في الناس لما ولي (الحكم)، فحصر (حبسه البول). فقال: أيها الناس إنني كنت أعدت مقالا أقوم به فيكم، فحجبت عنه، فإن الله يحول بين المرء وقلبه، كما قال في كتابه، وأنتم إلى إمام عادل، أخرج منكم إلى إمام خطيب، وإني أمركم بما أمر الله به ورسوله، وأنهاكم عما نهاكم الله عنه ورسوله، وأستغفر الله لي ولكم» (٢٨، ج ٢: ٣٦٧).

- يُمكن الفرد من ابتكار أساليب فعالة يمكن استخدامها بنجاح في عملية التنمية الذاتية للتوكيد، كأن يتخيل أن هناك مصباحاً أحمر يضيء في عقله حين يسلك على نحو غير مؤكد، ومن ثم عليه أن يتوقف عن السير في هذا الاتجاه، ويستدير متجهاً للطريق الآخر، وهو التوكيد.

أو أن يستخدم طريقة الدوائر لتحديد نقاط القوة والضعف التوكيدي فيه، وفي الآخر، والتي يبينها الشكل التالي رقم (٤٢).



شكل رقم (٤٢)

يبين كيفية تقييم نقاط القوة والضعف التوكيدي للشخص
والطرف الآخر

أو أن يتبنى إستراتيجية الزاوية الأخرى، فهناك، غالباً، زاوية أخرى مختلفة يمكن النظر لأي موضوع من خلالها، فعلى الفرد أن يبحث عن تلك الزاوية التي ستساعده على

فهم والتعامل مع الموقف بطريقة مختلفة قد تكون هي الأفضل، فعلى سبيل المثال، حين يتجهم زميل في وجهك حين تراه وتسلم عليه في أحد ممرات الشركة يجب عليك ألا تسرع في تبني التفسير القائل بأنه غاضب مني، فقد يدفعك هذا إلى أن تتصرف معه بطريقة غير توكيدية أو عدائية، بل حاول أن تضع في عقلك تفسيرات تنطوي على زوايا أخرى تفسر الموقف في ضوءها مثل: قد يكون لم يرني لأن الإضاءة ضعيفة، أو لأنه منشغل بالتفكير في مشكلة شخصية أو عائلية صعبة، أو لم يسمع تحيتي، ومن شأن تلك الرؤى المتنوعة أن تحت الفرد على التصرف بطريقة توكيدية مع زميله حينذاك.

يُحسّر على المدرب التوكيدي ابتكار طرق ومواقف تدريبية تتناسب مع طبيعة المتدرب وواقعه، كأن يرب ربة منزل على لغت نظر جارتها التي تقطن بالطابق الأعلى إلى بعض السلوكيات غير الملائمة (مثل نشر غسيلها المبلل مع أن غسيل الجارة كاد أن يجف، أو إثارة الضوضاء، أو إلقاء مهملات)، التي تصدر عنها كي تمتنع عن تكرارها دون أن تثير عنادها أو غضبها. أو يبتكر صيغة يشجع بها المتدرب على نزع الرهبة التي ترتبط لديه بشخص معين يعجز عن توكيد ذاته معه من قبيل أن يسمى إحدى الدمي باسمه، ويكيل لها اللكمات كلما شعر بالتوتر والضييق منه.

أو يقترح على المتدرب أسلوبا ذاتيا لمكافحة نفسه حين يتصرف بصورة توكيدية يعتمد على النقاط، بمعنى أن يعطى نفسه عدداً من النقاط كلما أصدر استجابة مؤكدة، وعندما يتجمع لديه قدر كبير منها يحوله إلى مكافأة تتناسب مع هذا العدد طرديا، فعشرون نقطة تعنى وجبة شهية، وثلاثون رحلة ليوم واحد، وخمسون شراء ملابس جديدة وهكذا.

أو توظيف مبدأ الاستعارة المتبادلة، والمستخدم لتنمية الإبداع، في مجال تنمية التوكيد كأن يستعير أسلوب «الإحماء» المستخدم في مجال الرياضة لتيسير بدء النشاط التدريبي أو الأدنى ليوظفه في عملية تصعيد الاستجابة التوكيدية تدريجيا، أو أن ينقل أسلوب الإرمان السلبي في مجال التعلم إلى التدريب التوكيدي حيث تدرب الفرد على التخلص من الاستجابات غير التوكيدية غير المرغوبة وذلك بإصدارها بصورة متكررة في مواقف لا يكون الفرد راغبا في أدائها فيها مما ينفره منها. كأن نطلب من شخص يجد صعوبة في النظر لمن يتحدث إليه من الغرياء، أو رموز السلطة، أن يعتمد تجنب النظر في عيني صديق عزيز عليه، مع أنه قادر على ذلك، وندعوه إلى تكرار هذه الاستجابة مرات متعددة على مدار

أسبوع، مثلاً، وهو ما سيضايقه كثيراً حينئذ، ومن شأن هذا الضيق أن يجعله ينفر من أن يفعل ذلك مع الآخرين فيما بعد، وبذا تختفى الاستجابة غير المؤكدة هذه.

رابعاً- التوكيد والشموخ الحضارى الإسلامى:

بما أن تاريخ أى أمة يسهم فى توجيه حاضرها، واستشراف توجهاتها المستقبلية، وحيث إن انتماءاتنا تضرب بجنورها فى أعماق الحضارة الإسلامية، لذا فإن تحليل العمليات التفاعلية، والحركات الفكرية، والتحولت الثقافية، والسياسية فى تلك الحضارة من شأنه أن يزودنا بالعديد من المبادئ، والقواعد، والممارسات التى تيسر علينا فهم، واشتقاق، طرق للتعامل مع الظواهر المشابهة التى تتعرض لها، وسبق أن واجهتها تلك الحضارة بكفاءة قبل.

وبما أننا نتحدث عن ظاهرة توكيد الذات، فمن المناسب أن نعرض، ونسعى للوقوف، بقدر ما يتوافر لدينا من بيانات، على الإطار العام الذى يحكم نشأة، وشيوع، والحكم على هذه الظاهرة، وأساليب تدعيمها فى حضارتنا الإسلامية التليدة، لعلنا نضيف إلى رصيدنا الفكرى والسلوكى ما يرشد أساليبنا فى التعامل معها، وإدارتها بقدر أكبر من الكفاءة.

وحيث أن العلم يقوم على مبدأ الاستفادة من جهود الآخرين، ونظراً لهذا التراث المتميز الذى تحوزه تلك الحضارة فى مجال إدارة السلوك الإنسانى، والذى يتصل بعضه، بصورة متعددة، بالتوكيد، فإننا سنحاول، جاهدين، تحليل هذا التراث، وتوظيفه فى إثراء معارفنا، وممارساتنا المعاصرة حول التوكيد.

حين ن شروع فى تلك المهمة ونتعمق فى لب الحضارة الإسلامية سنجد أنها كانت تتمثل التوكيد روحاً، وأداةً، وتنتظر إليه، فى اعتقادنا، بوصفه إحدى ركائز وآليات ممارسة دورها الإنسانى، والإفصاح عن التمسك بهويته فى مواجهة الهويات المتعددة، والمتعارضة، المحيطة بها، وفيها، ويلوغ أهدافها الإقليمية، والنولية حينئذ. حتى أنه يمكننا القول بأن التوكيد كان ملمحاً مميزاً لتلك الثقافة، ومما ساعد على شيوعه فيها، ما يمكن أن نسميه بعملية التنشئة التوكيدية،، التى تولت شئونها مجمل الهيئات العاملة فى إطار تلك الحضارة، سواء على المستوى الرسمى. ممثلة فى النولة ومؤسساتها ورموزها، أو على المستوى غير الرسمى. من خلال الأسرة والأقران، والأقرباء، والنماذج البشرية الأخرى المحيطة بالفرد. وجدير بالذكر أن تلك العملية كانت تتضمن مكونات وآليات متنوعة منها:

التعريف بملامح الشخصية المؤكدة، والذي يجسد ملامحها العديد من النصوص القرآنية، والنبوية، فضلاً عن سير الصحابة والتابعين، والحث على نشر الممارسات التوكيدية، وشيوع القنوت التوكيدية، ومكافأة التوكيد باعتباره هدفاً إسلامياً طالما التزم بالأسس الحاكمة للفكر الإسلامي، أى نشر التوكيد من خلال عمليات الاقتداء والدعم والندرة.

وحتى نتلمس معالم الرؤية الحضارية الإسلامية للتوكيد فإننا نقترح إطاراً تصورياً، يعيننا على ذلك، مكوناً من ثلاثة محاور كبرى تعكس أبعاد تلك الرؤية، تتمثل فيما يلي:

(أ) ملامح الشخصية المؤكدة فى الفكر والثقافة الإسلامية.

(ب) السياسات الجزائية لتشجيع الممارسات التوكيدية فى الحضارة الإسلامية.

(ج) دور التوكيد فى إبراز الهوية الإسلامية ويلوغ الغايات الحضارية.

ونعرض فيما يلي من صفحات لكل محور من المحاور السابقة بشىء من التفصيل وسيكون ذلك على النحو التالى:

(أ) ملامح الشخصية المؤكدة فى الفكر والثقافة الإسلامية:

مع أن التوكيد شاع فى الغرب فى ظل فلسفة خارج نطاق الدين، بل وقد تتصادم أحياناً معه، ومن الشواهد الدالة على ذلك أن من أوائل من ألفوا كتباً حوله مثل: «إلبرتى وإيمون» أشاروا وبوضوح إلى أن النظم والمؤسسات الاجتماعية كالدين، والأسرة يعملون على كف التعبير عن المشاعر (أى كف التوكيد)، وأن رفض القيم الأخلاقية الثابتة والمعايير المطلقة وراء أسباب شيوع التدريب التوكيدى فى الثقافة الغربية، وأنه على حد قول «سميث» Smith لكل فرد الحق فى تقييم والحكم على سلوكه بعيداً عنها، وقد يعزى هذا إلى بعض العقائد المسيحية بوصفها قيداً على حريتهم أو غير محتملة مثل الحكمة المسيحية الشهيرة «من ضربك على خدك الأيمن أدر له خدك الأيسر»، ومن ثم أصبح التدريب التوكيدى وسيلة لنقل القيم العلمانية الجديدة، وموجهاً يومياً لسلوك الناس (١٧١: ٥)، وحرى بالذكر أننا نلمح فى بعض الديانات الأرضية الشائعة فى جنوب شرق آسيا مثل الكونفو شوسية توجهها مشابهاً ينطوى على قمع التوكيد، ويشجع على تقييد الذات، وعدم تحبيز الإقصاح عنها، والاكتفاء بالأعمال بدلاً من الأقوال (١٢١)، بيد أننا حين ننظر إلى جوهر الدين الإسلامى لنقف على موقفه من التوكيد مستجد أنه يتبنى توجهاً مختلفاً نحوه، حيث ينظر إليه بوصفه وسيلة لدعم الغايات الإسلامية، ويزخر بالأوامر والسير والنماذج التى

تحض الفرد على أن يكون مؤكدا لذاته، وهو أمر متوقع، لأن التوكيد يساعد الفرد على إعلان معتقداته، التي قد تكون مختلفة عن حوله، وعدم الضل من تبني موقف مختلف. أو ممارسة سلوك معارض لما هو شائع، مادام مشروعا، فضلا عن أنه يشجع المسلم على أن يكون مستقلا فكريا، وقادرا على النظر لأمر كثيرة بطريقة عقلانية، ويرفض الإمعية، أي إتيان سلوك لمجرد أن سابقين أتوه، مهما كانت مكانتهم، بل يحث على البحث عن معايير المشروعية التي يستندون إليها في ممارساتهم تلك، فكما يقول الإمام علي بن أبي طالب «لا تعرف الحق بالرجال، ولكن اعرف الرجال بالحق»، أي أن اقتراب العظماء، والمبرزين، من معايير ما هو حق هو الأصل، وليس ما يفعلونه بوصفهم نجوما تحيطها هالات براق، وعلى المسلم، كذلك، أن يطلب العلم، ويسأل، فالسؤال كما يقول السلف «نصف العلم»، ويجادل للدفاع عن معتقداته، وتقنيده حجج الآخرين، وهي جميعا مهارات توكيدية، ومن هذه الزاوية فإننا نرى أن توكيد المسلم لذاته يعد ركنا ضروريا لنمو بذرة التمسك بالهوية والتقدم الحضارى معا.

بيد أن الفكر الإسلامى يضع معايير وضوابط خاصة للحكم على التوكيد، فالمسألة ليست مجرد تلقائية تعبيرية لا يحدثها، كما فى التصور الغربى، سوى حقوق الآخر التى يعد انتهاكها خروجاً للسلوك من دائرة التوكيد إلى العنوان، بل إن التصور الإسلامى يضيف حداً آخر لمفهوم التوكيد ألا وهو حقوق الله، فمن يعتدى عليها وينتهكها لا يصبح مؤكدا لذاته أيضاً، لأنه يكون متجرباً على الله، وهى حرمة أكبر من حرمة الآخر. فمن ينتقد شعبية إسلامية ويتهم على سلوك إسلامى ما، شريطة أن يكون نابعاً من قاعدة إسلامية موثقة، كالتأسى بالرسول فى ملبس أو مشرب أو مأكول أو هيئة، فإنه يصبح متعدياً على حقوق الله، وهو ما لا يعد توكيداً حينئذ.

ومن هذا المنطلق، أيضاً، وبما أن فلسفة العلم المشتقة من معايير المجتمع الحاضن له توجه ممارساته، فإن تدريب شاب على ألا يكون عاجزاً عن أخذ موعد غرامى مع فتاة، أو العكس، كما يحدث فى برامج التدريب على سلوك المواعدة(*) فى الثقافة الغربية، لا يعد من هذا المنظور توكيداً، فى ثقافتنا، لأنه ينطوى على انتهاك لحرمة الله، لأننا نريد، فى المقابل، كلمة تسعى لاستعادة مجدها - من هذا الشاب أن يعى بقضايا أمتة الصغرى،

(*) dating behavior

والكبرى، وينتقد مواقف مائعة، أو مراوغة، تؤثر على وحدتها، وتشكل خطراً على بقائها، بحيث يكون التوكيد وسيلة للتغيير الشخصى والاجتماعى فى الوجهة المرغوبة لتحقيق أهداف الأمة وطموحاتها بدلا من أن يكون أداة لتحقيق نزوات شخصية.

بناء على ما سبق نجد أن الإسلام يشجع على ظهور الشخصية المؤكدة لذاتها بوصفها إحدى ركائز وجوده، وانتشاره، فغير المؤكدين لن يحافظوا على هوية، وإن يجاهروا بدعوة، وإن يظهروا اختلافا، وإن يقاوموا ضغوط المحيطين بهم لإثباتهم عما يدعون إليه، وإن ينتقدوا سلطانا جائرا، وإن يعترضوا على أوضاع فاسدة، وإن يثبوا على عمل جيد، وإن يبدؤا المودة لمخالف لهم فى العقيدة، وإن يمتنعوا عن الفتوى فيما لا يعرفونه. وسنحاول فى الصفحات التالية تجميع صورة للملامح الشخصية المؤكدة التى يخط الإسلام وتراث حضارته خطوطها العريضة، ويسعى لجعلها الشخصية المعيارية التى يحسن أن يقترب كل الناس منها بحيث تغدو الشخصية المنوالية، أو الأكثر شيوعا، فى مجتمعه، وسنعمد فى رسم هذه الصورة على أسلوب المهرجات، الذى يتعلم بواسطته الفنانون المبتدئون رسم الأشخاص حيث نُجم معلومات متعددة حول هذه الملامح من مصادر متنوعة، من قبيل الاطلاع على القرآن وتفسيره، وكتب الحديث، والسيرة، والتتقيب فى الإنتاج الفكرى للعلماء المسلمين المتقدمين، وبوجه خاص، فى حق ازدهار الحضارة الإسلامية. ونعرض فيما يلى لأبرز السمات التى استخلصناها، من هذه المحاولة، للشخصية المؤكدة فى تلك الثقافة، ونود أن نذكر بثتها قابلة للمراجعة بحكم أنها قائمة أولية لهذه السمات، والتى تتمثل فى :

١ - الجهر بالحق والقدرة على إظهار الاختلاف:

يحث الإسلام الفرد على أن يجهر باختلافه مع المحيطين به سواء كانوا من الأشخاص العاديين، أو من رموز السلطة المستبدين الذين يريدون توجيه حركة المجتمع فى مسار يخدمهم ولا يخدم الأمة وغاياتها الإسلامية؛ على الرغم مما قد يجره عليهم هذا الاختلاف من مشاق التزاما بحق الله على العباد، ويحث الله سبحانه وتعالى خلقه على ممارسة تلك المهارة بقوله ﴿ وَإِذَا رَأَيْتَ الَّذِينَ يَخُوضُونَ فِي آيَاتِنَا فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ حَتَّى يَخُوضُوا فِي حَدِيثٍ غَيْرِهِ ﴾ (الأنعام - ٦٨)، ويرفع الرسول المجاهد من شأنها بقوله «أفضل الجهاد كلمة حق عند سلطان جائر» (٣٣، ط ١، ٥٤).

وتزخر كتب السيرة والتاريخ الإسلامى بوقائع تعكس مدى تمثل المسلمين لهذه القيمة فى ممارساتهم اليومية، يدفعهم عن رضا ثمن توكيدهم، ولعل هذا ما حافظ على بقاء تلك

القيم في عصور الانحسار الفكري والارتقاء العسكري للأمة، مثلما فعلت تلك المرأة التي جاء بها الحجاج أمام أصحابه، ليرهبها، وكانت من الخوارج:

فقال لهم الحجاج: ما تقولون فيها؟

قالوا: عاجلها القتل أيها الأمير.

فقالته المرأة للحجاج: لقد كان وزراء صاحبك خيرا من وزيرائك يا حجاج.

فقال لها الحجاج: من صاحب؟

فقالته: فرعون .. استشارهم في موسى فقالوا: أرجه وإخاه. (١ ط ٢، ٢٦٢).

٢ - عدم الإذعان للمطالب غير المقبولة أو المعقولة:

فالإسلام يحض الفرد على أن يعلن رفضه لما يطلب منه إذا رأى أن ذلك غير مشروع أو مقبول، ومما يدل على ذلك تلك القاعدة الإسلامية الشهيرة «لا طاعة لخلق في معصية الخالق». وكتطبيق واقعي لها يسهل على من يحلل تراث هذه الأمة أن يرصد العديد من الوقائع التي تكشف عن القدرة على رفض، وصد ضغوط من يحاولون إكراه الفرد على قبول ما يطلبونه منه ما دام أنه غير مقتنع به، أو لا يستطيع تلبيته، ويصبح الأمر أكثر صعوبة حين لا يقتصر الرفض على مجرد إغارة الطالب مبلغا من المال، أو الذهاب إلى مكان ما، أو تقديم خدمة كما في برامج التدريب التوكيدي أو في المواقف اليومية متوسطة الصعوبة بل يتمثل في رفض مطالب لأصحاب السلطان بمساندة موقف سياسي، أو بمباركة شخصية دينية، سلوكا غير مشروع لا يتفق مع المعايير الإسلامية، وهو ما يشير إلى مدى تمكن تلك السمة من العديد من رموز تلك الحضارة، الذين مارسوا الرفض، آنذا، ولم يذعنوا لتلك الضغوط سواء كانت إكراهية، مثلما رفض العالم الجليل أحمد بن حنبل الانقياد للضغوط الشديدة التي مورست بحقه من قبل المأمون للتزول على رأيه في مسألة (فتنة) خلق القرآن، أو أدبية مثل تلك الواقعة التي جرت بين الأحنف بن قيس ومعاوية بن أبي سفيان - خليفة المسلمين - حين شاوره بشأن استخلاف يزيد ابنه، فسكت عنه، (لاحظ أن الأحنف استخدم الصمت كأسلوب للتوكيد، أي الرفض).

فقال معاوية: مالك لا تقول؟

فقال الأحنف: إن صدقناك أسخطناك، وإن كذبناك أسخطنا الله، فسخط

أمير المؤمنين هون علينا من سخط الله.

فقال معاوية: صدقت. (١، ج ١ : ٦٩).

٣ - مراجعة الذات والاعتذار العلني:

يمكننا القول بوجود مجموعة من المبادئ التي تحكم سلوك المسلمين في النوبة الإسلامية ومنها ذلك الذي أعلنه الخليفة الراشد عمر بن الخطاب مخاطبا أباموسى الأشعرى حين ولاه القضاء قائلا له «إن الحق قديم، ومراجعة الحق خير من التماحى فى الباطل» (٤٤، ج ٢ : ١١٦)، وما تجسده أيضا مقولة الجاحظ: «نعم البديل من الزلة الاعتذار، وينس العوض من التوبة الإصرار» (٢٧، ج ٤ : ٥٩)، أو ما قاله أحمد بن يوسف «قد يسع العذر من ضاقت عليه الحجة» (٢٧، ج ٤ : ٤٥٣)، ولا يغيب عن بالنا تلك القاعدة الفقهية المعروفة: «أنه من حلف يمينا ورأى أفضل منها فليرجع عنها» فهناك دائما متسع لمراجعة الذات، ما دام ذلك يخدم الصالح الخاص، أو العام، ولا ينطوى على عمل مشين أخلاقيا من قبيل نقض عهد أو الإخلال باتفاق. ونسوق فى هذا الصدد واقعة لطيفة تحوى دروسا عديدة تعكس هذه القاعدة مفادها:

«يرى أن جنادة بن أبى دخل على معاوية وهو يكل، فدعاه إلى الأكل.

فقال جنادة: أنا صائم (تطوعا).

فلم تزل الألوان تختلف بين يدي معاوية حتى جئ بجدي محنود (سمين)، فقال جنادة: ليأمر لى أمير المؤمنين بما أعسل يدي (لاحظ هنا الالتزام بأداب الطعام فضلا عن قدرته على توكيد ذاته، وإعلانه عن تراجع عن موقفه السابق) وأكل من هذا الجدي.

فقال معاوية له: ألم تقل أنى صائم. (وهذا درس آخر فى الرواية فالمؤكد يطلب تفسيرات عادة من الطرف الآخر، ولا يستجيب لمطالبه ببساطة لأنه يجب أن يفهم أولا سر هذا التحول).

قال جنادة: بلى، ولكنى على رد يوم أقدر منى على رد مثل هذا الجدي (مزج بين التوكيد والمزاح، وهو ما يلطف من توكيده ويجعله أكثر قبولا).

فضحك معاوية وأمر بالماء (أى أنه دعم توكيده، ولم يسخر منه أو يهينه).

فغسل جنادة يديه وأكل معه (٣٩، ج ٣، ٧٩).

٤ - القدرة على طلب تفسيرات من الآخر حول سلوكه:

مما يُسجل للإسلام أنه يحث أتباعه على أن يستفسروا من الطرف الآخر حول مبررات بعض سلوكياته التي تثير القموض لديهم، والتي يجدون أن من حقهم أن يطلعوا عليها، بغض النظر عن مكانته الاجتماعية أو موقعه في سلم السلطة، وليس أدل على ذلك من أن الرسول كان دائم الطلب من أصحابه أن يسألوه توضيح أو تفسير أشياء عديدة كان يفعلها أمامهم، وهو ما ينمى لديهم تلك المهارة التوكيدية الهامة - طلب تفسيرات من الآخر حول سلوكه.

ولا غرو في ذلك، فمن لا يستفسر لن يعرف، والمعرفة قوة، ومما يروى في هذا المجال أن الخليفة عمر بن الخطاب كتب إلى حليفة بن اليمان بعد ما ولده المدائن قائلا: «إنه بلغني أنك تزوجت امرأة من أهل المدائن (فارس) من أهل الكتاب فطلقها».

فكتب إليه: لا أفعل ذلك حتى تخبرني: أحلال أم حرام؟ وما أردت بذلك؟ (وهو ما يكشف عن قدرة مرتفعة على أن يطلب من الآخر تفسير سلوكه مع أنه رئيسه الأعلى).

فقال عمر: بل حلال .. ولكن في نساء الأعاجم خلافة - أي خدعة - فإن أقبلتم عليهم غلبتكم على نساكم (وهي إجابة عن ذلك الاستفسار وتبرير لسلوكه وتعد بمثابة تدعيم لتوكيد موعظه، وتعكس قدرا مرتفعاً من تحمله للتوكيد أيضا).

فقال حليفة: الآن .. فطلقها (٢٧، ط ١، ٢٧٢).

ويحكى أن أحد القضاة قال لخامس الخلفاء الراشدين سيدنا عمر بن عبد العزيز وقد عزله: لم عزلتني؟ (طلب استفسار).

فقال الخليفة: بلغني أن كلامك مع الخصمين أكثر من كلام الخصمين (تبرير منطقي) (٣٩، ط ١، ٦١).

وهي مواقف كما نرى تعد بمثابة تدريبات واقعية في الميدان لتنمية المهارات التوكيدية في الواقع اليومي للفرد المسلم سواء كان راعيا أم من الرعية.

٥ - الاعتداد بالذات:

إن شعور الفرد بقيمته يعد محركا رئيسيا لتوكيده لذاته، وهو ما يمكنه من قبول التحديات المفروضة عليه، ومقاومة محاولات الانتقاص من قدره، وبض قدراته، وبسط الهيمنة عليه. وهي عناصر مطلوب، وبالحاح، أن تتوافر في شخصية المسلم، حيث نجد

الرسول عليه السلام، يحض المسلم على أن يكون معتدا بذاته ومؤكدا لها حتى في حالات طلب خدمة من الآخرين بقوله:

«اطلبوا دوائكم بعزة نفس فإن لا أمور نجس بمقادير» .

ويروى أن معاوية بن أبي سفيان قال لجارية بن قدامة: ما كان أهونك على أهلك إذ سموك جارية ! قال: وما كان أهونك على أهلك إذ سموك معاوية! وهي الأنثى من الكلاب (١، ج ٤ : ٢٧)، وهو ما يبرز مدى اعتزاز هذا المواطن المسلم بذاته، وبفاعة عنها، ورفض أى محاولة للعبث بها، والخط من قيمتها يفض النظر عن مدى سطوة من يحاول ذلك، وهي مرتبة رفيعة من توكيد الذات، من الممكن أن تكون، إذا كتب لها السيادة في مجتمع ما، ضمانا لوجود رقابة ذاتية قوية تحول دون توهش مستغلى السلطة والنفوذ.

ويروى أن كثير عزة دخل على الخليفة عبد الملك بن مروان

فقال عبد الملك: أنت كثير عزة؟

قال: نعم.

فقال عبد الملك: أن تسمع بالمعبدى خير من أن تراه (أى أنه استصغره في نظره).

فقال كثير: يا أمير المؤمنين كل عند محله رحب الفناء، شامخ البناء، على السناء، ثم أنشأ يقول:

ترى الرجل النحيف فتزديه

وقسى أثوابه أسد هصور

بغات الطير أطولها رقابا

ولم تطُل البزاة ولا الصقور

فقال عبد الملك: ما أفصح لسانه، وأضبط جنانته، وأطول عنانه (٣٧، ج ١ : ٤٧).

أى أنه تراجع عن تقييمه المتدنى لكثير، وازدراؤه إياه، وأعلى من شأنه، ولم يعد إلى كسر هذا الشموخ، أو عقابه عليه، حتى لا تندثر تلك الشيم في المجتمع، بل إنه يعد تدعيما لذلك التوجه الذى ينطوى على اعتداد الفرد بذاته، بما يسمح بشيوع ذلك النمط من السلوك فى المجتمع المسلم الذى لن يشيد بنيان مجده إلا على أكتاف نوى العزة المعتنين بأنفسهم من أبنائه.

تتمثل أهمية الاعتداد بالذات وتوكيدها، وبالأخص مع رموز السلطة، في أنها من السلوكيات التي تكاد تكون مفقودة في مجتمعاتنا النامية المعاصرة على الرغم من أهميتها الشديدة، فالمواطن الذي يُطلب منه الدفاع عن وطنه، وعزة أمته، والعمل على وضعها في مصاف الأمم المتحضرة لن يمكنه ذلك ما دام عاجزاً عن أن يمارس الاعتداد بالذات والشعور بالكرامة الشخصية في ظل ذلك الخوف المفرط من السلطة، والذي قد يصل إلى حد فوبيها السلطة، وعلى الرغم من اعترافنا بوجود ممارسات سلبية متسلطة من جانب رموز السلطة في واقعنا المعاصر تغذي ذلك الشعور السرطاني، فإن الاستسلام له كفيل في حد ذاته باستفحال تلك الممارسات، من جهة، وإضعاف جهازنا المناعي النفسي حيالها بحيث تؤدي إلى تآكل عزة نفوسنا، من الجهة الأخرى، تلك العزة التي لا تقوم لمجتمع قائمة بدونها، فالفرد الذليل لن يني، أبداً، أمة عزيزة.

ومن هنا نفهم كيف أن حرص تلك الأمة على نشر، وشيوع، وتدعيم روح العزة، والاعتداد بالذات بين مواطنيها مع رموز سلطتها أثر نماذج قامت على اكتافها الشامخة تلك الحضارة المجيدة.

وثمة روايات، وقصص، وحكايات مشرقة، عديدة، تعكس تلك العملية، المتواصلة، من التنشئة على الاعتداد بالذات سننتخب بعضاً منها، على سبيل المثال، لا الحصر، ما يلي:

* «دخل الأحنف بن قيس على معاوية ومعه النمر بن قلبية، وعليه عباءة قطوانية، وعلى الأحنف مدرعة صوف وشملة، فلما مثلاً بين يدي معاوية اقتحمتهما عيناه (احتقرهما) فقال النمر: يا أمير المؤمنين إن العباة لا تكلمك، ولكن يكلمك من فيها، فأوماً إليه فجلس (٤٠: ٨٨) انظر ذلك الرد التوكيدي الذي يفصح عن مدى الشجاعة الانبية للنمر فضلاً عن مدى تحمل معاوية لتوكيده، وهو ما يعمل على شيوع مثل تلك النماذج، وخاصة إذا ما علمنا أن تلك الوقائع ستذيع بين الناس فيما بعد، وبذا ستشكل قدوة لهم. ليقدموا على هذه النوعية من السلوكيات.

* وخطب الحجاج يوماً فشكا سوء طاعة أهل العراق. فقال له جامع المحاربين: أما إنهم لو أحبوك لأطاعوك، على أنهم ما شئتوك لنسبك، ولا ليلدك، ولا لذات نفسك فدع ما يباعدهم عنك إلى ما يقرهم منك (٢، ج ٢١٢)، وهو، كما نشاهد، سلوك يكشف عن قدر مرتفع من توكيد الذات من أحد رموز السلطة الذي يعرف بسلوته، وبطشه، وهو ما يعد موقفاً توكيدياً عصيباً يصعب على الكثيرين توكيد ذاتهم فيه نظراً لصعوبته.

* ولما يروى عن عمر بن عبد العزيز أنه دخل عليه في أول خلافته وفود المهنيين من كل جهة، فتقدم وفدا من الحجازيين للكلام غلام صغير لم يبلغ سنه إحدى عشرة سنة.

فقال له عمر: ارجع أنت، ولتقدم من هو أسن منك !!؟

فقال الغلام: أيد الله أمير المؤمنين، المرء بأصغريه قلبه وإسنه، فإذا منح الله العبد لسانا لافظا، وقلبا حافظا، فقد استحق الكلام، ولو أن الأمر - يا أمير المؤمنين - بالسن لكان في الأمة من هو أحق منك بمجالسك هذا (٧: ٨٥).

تحتوي هذه الرواية دروسا توكيدية متعددة:

أولها، تلك القدرة الفائقة على التوكيد، في موقف يعد عسيرا على غلام في مقتبل عمره، وهو ما يعنى أنه كان معتادا على مواجهة مثل تلك المواقف في سياقات سابقة. أى أنه تعرض لعملية تنشئة للتدريب على التوكيد مع رموز السلطة.

وثانيها، تلك المهارة في مزج رسالته التوكيدية بعبارات ملطفة بما يخفف من تأثيرها، ويزيد احتمال قبولها.

وثالثها، وهو أن أهمية خاصة في واقعنا المعاصر، أن الخليفة كان يتمتع بروح توكيدية - رياضية - عالية حيث تقبل هذه الرسالة التوكيدية الصارمة، والصارخة، من الفتى نونما تململ، وهو ما يعد بمثابة نموذج (قدوة) لمن هم أدنى منه في مدرج الرئاسة يحتثم على أن يكونوا كذلك مع رعيته مما يشيع روح التوكيد في الثقافة بوجه عام.

ومما يجدر التنويه إليه أن عظمة تلك الحضارة تكمن في أنها لم تقتصر فقط على حث الرعية على توكيد نواتهم مع رموز السلطة فيها، بل امتد ليشمل، تقبلها، بل وتشجيعها للرؤساء على أن يؤكدوا أنفسهم مع رؤسائهم الأعلى أيضا، على الرغم من الضوابط، الواجب مراعاتها، التي تحكم علاقتهم بهؤلاء الرؤساء، فلا مجال في تلك الثقافة الشامخة للمثل المبهين لقائله، والذي يصدر عن بعض الرؤساء التنفيذيين لتبرير سلوكهم حيث يقولون:

«أنا عبد المأمور» لأنه ينطوى على إهانة ثلاثية للرئيس (فهو عبد)، ولرئيسه الأعلى (فهو مأمور: أى عبد أيضا)، والمواطن الذي يتلقى المثل لأنه ينطوى على استخفاف بالأمة التي ينتمى إليها، لأنها ستكون حينئذ أمة من خراف.

وهناك نماذج متعددة تكشف عن تلك القدرة المرتفعة للعديد من رموز السلطة على توكيد ذاتهم مع من هم أعلى منهم في مستوى السلطة نونما خنوع يفقد صاحب السلطة

ركنا أصيلا لصلاحيته كقائد له مهابة، أو يجب أن يكون كذلك، أو مناطحة تثير الفوضى وتقوض روح الانضباط الذي يجب أن يحرص عليه الجميع، ومن الوقائع التي تكشف عن تلك المهارة ما حدث بين الخليفة العادل عمر بن الخطاب، وعمر بن العاص وإلى مصر.

حين كتب إليه عمر قائلا: إنه قشت لك فاشية من خيل، وإبل، وغنم، ويقر فمن أين أصل هذا المال؟ وعهدى بك قبل ذلك لا مال لك (وهي محاولة من الخليفة لإرساء مبدأ عظيم، أصبح مستقرا الآن بغض النظر عن مدى الالتزام به في بعض البلدان، ألا وهو عدم جواز الجمع بين الولاية ومزاولة الأنشطة التجارية).

فقال عمرو: إني أعالج الحرفة والزراعة، مما يعالج أهل هذه البلد، والله لو رأيت خيانتك حلالا ما خنتك، فاقصر أيها الرجل فإن لنا أحسابا هي خير من العمل لك، وإن رجعنا إليها عشنا منها (٢٧، ج ١، ٢٢٤)، وهو سلوك ينم عن مدى الاعتداد بالذات، وتوكيدها، أمام صاحب السلطة الأعلى، والظهور بمظهر الأبى الكريم مع الالتزام في الوقت نفسه بحدود العلاقة الإدارية بينهما، وما تمليه من ضوابط، يحكمها وضع كل منهما في المدرج الهرمي للسلطة.

« ومثلما فعل خالد بن الوليد حين قال في بعض خطبه لجنده وقواده بعيد عزله: «إن أمير المؤمنين استعملني على الشام حتى إذا كانت بثينة (زبدة) وعسلا عزلني، أثر بها غيري، فتهض له رجل من السامعين فقال: صبرا أيها الأمير، فإنها الفتنة.

فما تردد خالد أن قال: أما وابن الخطاب حي فلا (٢٩: ٢٢).

أي أننا هنا أمام مباراة توكيدية تعكس توكيدا مزدوجا لاثنتين من المروسين مع رؤسائهما: خالد مع عمر، والرجل مع خالد، ولعل شيوع تلك الروح التوكيدية في الأمة مما ساعد على تحصينها ضد محاولات التجزئ، والتفتت في تلك المرحلة، وسمح لها بالانطلاق، واجتياح معظم ربوع المعمورة آنئذ، فتلك الروح بمثابة الأجسام المضادة في الدم تقضي، حين تكون في قمة لياقتها، على ما يهاجم جسم الأمة من فيروسات النعرات الطائفية، وميكروبات الطموحات الشخصية للزعماء.

٦ - عدم الحياء في الحق.

قد يستغل البعض نقص الشجاعة الأدبية للأخر للحصول على المزيد من المزايا منه، أو على حسابه، كأن يتعمد التقدم بمطلب إليه على الملأ، يعلم أنه قد يرفضه إذا تقدم به

وهما على انفراد، كى يمارس نوعا من الضغط الأدبى عليه لإجبره على الموافقة. كذلك قد يصعب على الفرد التراجع عن رأى له تبين خطأه لأنه لا يملك القدر الكافى من الشجاعة الأدبية للتصريح بذلك، وهو ما يوقع أبناء الأمة فى أخطاء عدة فضلا عن أنه يدعهم يستمرون فى السير فى طريق يعلمون أنه لا طائل من ورائه.

ومن ثم فقد حاولت الحضارة الإسلامية بطرق متعددة تنمية روح عدم الحياء من الحق، حتى لا يؤتى الفرد من هذا الباب فيوافق، حرجا، على ما لا يقبله، أو يستسلم للأوضاع لايرتضيها، ولكى يكون قادرا على الإعلان عن أوجه اعتراضه على ما يتعرض له من أحداث، وكذا الاعتراف بخطائه، أو العبول عنها، فى مرحلة مبكرة تجنباً للمزيد من التوريط والخسائر. وثمة وقائع عديدة يحويها تراث هذه الأمة المؤكدة لذاتها يكشف عن هذا التوجه، منها على سبيل المثال، ما وقع بين «يحيى بن خالد»، وأحد المداحين الذى مدحه قائلا: والله لأنت أحلم من الأحنف بن قيس، وأحكم من معاوية، وأحزم من عبد الملك بن مروان، وأعدل من عمر بن عبد العزيز. فقال له يحيى: والله لعمير غلام الأحنف أحلم منى، ولسرجون غلام معاوية أحكم منى، ولأبو الزعيزعة صاحب شرطة عبد الملك أحزم منى، ولزاحم قهرمان عمر أعدل منى، وما تقرب منى من أعطاني فوق حقي (٦، ج ٢، ٢١٨)، أى أنه لم ينفذ تلك المحاولات لإغوائه وتخديره بالمدح الكاذب، ولكنه كان مؤكدا حين رفضه بصراحة، وبطريقة غير جارحة أو مهينة أيضا.

* وروى أنه بينما كان عمر بن الخطاب، رضى الله عنه، على المنبر إذ أحس من نفسه بريح خرجت منه فقال: أيها الناس إني قد ملئت بين أن أخافكم فى الله، وبين أن أخاف الله فيكم، فكان أن أخاف الله فيكم أحب إلى، ألا وإننى قد فسوت، وهانذا أنزل لأعيد الموضوع (٢، ج ١: ٢٦٧).

وهى واقعة فريدة تكشف عن قدر كبير من عدم الحياء فى الحق مهما ترتب عليه من عواقب قد تسبب حرجا للفرد، وخاصة حين يكون أمير المؤمنين، وصاحب الموافقات الشهيرة الذى أيده الله فيها، أمام رعاياه.

وهناك استطراد، نراه هاما فى هذا السياق، يتصل بتلك القدرة العالية لسيدنا عمر على تحمل توكيد الآخرين، وهى سمة عامة فى الثقافة الإسلامية بوجه عام، فالأمر لا يقتصر على كونه مؤكدا لذاته فقط، بل إنه يسمح للآخرين أيضا بأن يؤكدوا نواتهم حين يتفاعلون معه، مثلما حدث مع المرأة التى راجعته على الملاء وهو يخطب على المنبر فى رأيه

فى مسألة تخفيض المهور، ونزل على رأيها أمام الناس حين احتجّت بالقرآن، أى أنه كان مقتنعا، ويعمق، بأن التوكيد حق له وإغيره، وأنه كما أن النهر يكفى لكى يشرب منه كل الناس، وإن ينفد حين يدلى كل بدلوه فيه.

ومما يشير أيضا إلى أن تلك الروح التوكيدية، والمحتملة للتوكيد، كانت متصلة فيه، وفى عقول أبناء الأمة كذلك، كاستجابة للتعاليم الإسلامية، وتمثلا للروح الحضارية السائدة، واقتداء بممارسات رموز السلطة، وأفراد الأسرة، والرفاق، والأتراب، والدعاة - ما حدث بينه وبين عبد الله بن الزبير حين مرّ عليه - الخليفة عمر- وهو يلعب مع مجموعة من الصبيان، ففروا، وثبت هو، فقال له عمر: كيف لم تفر مع أصحابك، قال: لم أجزم فأخافك، ولم يكن الطريق ضيقا فلوسع لك (١، ج ٤، ٣٥).

أوما يكشف عنه الحديث الشريف الذى يحدث على الجهر بالحق، وعدم الحياء منه أمام أى أحد مهما عظم قدره حيث يقول الرسول الكريم مخاطبا الصحابة فى حديث أخرجه بن ماجه فى السنن:

«لا يحقر أحدكم نفسه..»

قالوا: كيف يحقر أحدنا نفسه؟

قال: بئس أسرا لله عليه فقال، فلا يقول فيه، فيقول الله عز وجل له يوم القيامة: ما منعك أن تقول فى كذا وكذا؟ فيقول: خشية الناس.

فيقول الله: فإياي كنت أحق أن تخشى. (٤٣: ٢٨٩).

وحرى بالذكر أن تلك الروح من الشجاعة الأدبية تغلغل على مستوى الممارسات اليومية للمسلمين آنذاك فى بيوتهم، ومع أصحابهم، وفى متاجرهم، ومن الشواهد على ذلك تلك القصة الواقعية التى يرويها التوحيدى حيث يقول :

دخل رجل على بعض العلماء، فلما إلى موضع يجلس فيه، فعدل عنه إلى جهة أخرى، وكانت العين هناك تقع على ما يجب ستره، فقال له: اجلس حيث أجلسك فإنى أعلم بعمار منزلى» (٦، ج ٢، ١١٢)، وهى واقعة تكشف عن تلك الروح المتقدمة من الشجاعة الأدبية التى تصحح المواقف سريعا مهما كانت صغيرة صيانة لحرمة الفرد وأهله، وهى مواقف يتعرض لها الكثيرون فى حياتنا اليومية مع ضيوفهم، وتسبب لهم حرجا، وضيقا من هؤلاء

الضيوف الذين لا يراعون آداب الضيافة، وحرمة المنازل، وخاصة حين يعجز، أو يصعب على المضيفين لفت نظر هؤلاء لها.

وكذلك عدم الوجل والوجل من العتاب اعتقادا بأنه منقصة من قدر الفرد، مع ماله من نور في تصحيح سوء الفهم المتبادل، واكتشاف مواطن الزلل التي قد يقع فيها الفرد أو الطرف الآخر، وتنبيهه إليها حفظا للعلاقة، والعمل على دوامها بصورة أفضل، وهو ما دعا العديد من أبناء ورموز تلك الأمة إلى الحث على ممارسة العتاب، بوصفه مهارة توكيدية، بقدر متوازن في السلوك اليومي للمسلم، فكما يقول أحد الأعراب: «إن ترك العتاب استخفاف، والإفراط فيه إلحاف».

أو كما يقول الإمام علي بن أبي طالب كرم الله وجهه: «لا تقطع أخاك على ارتياب، ولا تهجره دون استعتاب» (١، ج ٢، ٢٠٣).

والإمام محق في ذلك فالعتاب كما يقول القرطبي «علامة الوفاء، وسلاح الأكفاء»، و«حاصل الجفاء» (٢٩، ج ٢، ٧٢٩).

٧ - التعبير عن المودة والمساندة، والثناء على الفضل الجيد:

لا يتمثل التوكيد فقط في دفاع الفرد عن حقوقه، وحماية خصوصياته، وحصد المزايا، له بل إنه يساعده أيضا على بدء علاقة مع الآخر، وتوطيدها من خلال تعبيره بثلقاته عن مشاعره الودية نحوه، ومساندته وقت الشدة، وتعطي الثقافة الإسلامية اهتماما واضحا بتلك الجوانب التوكيدية، وتهث أبناء الأمة الإسلامية على تمثيلها في حياتهم اليومية سعيا لإرساء دعائم مجتمع التراحم الذي يقترب فيه المعتدون بأنفسهم، الذين لا يقبلون الضيم، مع بعضهم البعض، وينوون رقة فيما بينهم وتعاطفا ومودة، فهم كما تشير الآية الكريمة ﴿مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ﴾ (الفتح، ٢٩).

ومن المثورات الإسلامية الداعية لممارسة تلك السلوكيات قول الرسول عليه الصلاة والسلام لأصحابه «إذا أحب أحدكم أخاه فليعلمه أنه يحبه» (٢، ج ٣، ٩).

وهو ما يشجع على التعبير عن مشاعر المودة والحب نحو الآخرين ليعرفوا مكانتهم عند الفرد. وكذلك حث تلك الثقافة على توجيه الثناء للمبرر للآخر وشكره على ما أسداه من معروف، فمن لم يشكر الناس لم يشكر الله، كما قال الرسول الكريم (٤٥). ولا اعتبر هذا جحودا مما يعد انتقاصا من مروءة الفرد، أو غمط لحق الآخر فضلا عن أن الشكر

سيشجعه على الاستمرار في هذا المسلك، فالشكر غرس إذا أودع سمع الكريم أثمر الزيادة (٤٠ : ٢٨٩).

ومما يعبر عن هذا الموقف، بصورة دقيقة، قول الأعرابية البليغة «من نشر ثوب الثناء، فقد أدى واجب الجزاء»، وفي كتمان الشكر جحود لما يجب من الحق، وبخول في كفر النعم» (٢٨، ج٢، ٩٢٩٦).

فالمسلم المؤكد يجب ألا يقتصر سلوكه على النقد، وإن كان بناءً، فقط ولكن عليه أن يثنى على العمل الجيد، حتى إن كان صادراً من نوى سلطة، فهو من حقهم، ويجب ألا يخاف من الاتهام بالتعلق مادام هناك مبرر لذلك الثناء.

وعليه أن يعبر للآخر عن مكانته لديه، فهو حرى بتوثيق العلاقة بينهما، ومما يُذكر في هذا السياق ذلك التعبير الحار الذي كشف من خلاله الخليفة المأمون عما يكنه من حب ومودة لصديقه عبد الله بن طاهر حين قال له عند قدومه من مصر «ما سرني الله منذ وليت الخلافة بشيء عظم موقعه عندي، بعد جميل عافية الله، هو أكثر من سروري بقومك» (٤، ج، ٣٦٧).

وكذلك يجب على المسلم ألا يخجل من الإفصاح عن مشاعره بالحببة بشكل مادي، ولو بالنزr اليسير، مثلاً فعل النضر بن الحارث حين بعث إلى صديق له بنعلين مخصوفتين، وكتب إليه: «بعثت إليك بهما وأنا أعلم أن بك عنهما غنى، ولكنني أحببت أن تعلم أنك منى على ذكر» (٢ ج ٣ : ١٢٥)، فهو لم يخجل من ضالة هديته نظراً لارتفاع توكيده، وهي سمة ضرورية جداً لنا الآن حيث إننا قد نهجر صداقات عزيزة علينا، ونمتنع عن أداء واجبات إنسانية أساسية خجلاً من الذهاب بدون هدية، أو بهدية ضئيلة القيمة مع أن المثل الشعبي يقاوم هذه الآفة أيضاً، حيث يقول: «زورونا بالأقدام ولا تزورونا بالاحسان».

ومن المهارات التوكيدية التي يحث عليها الإسلام أيضاً تعزية المصاب بفقد عزيز لديه، فالمشاركة الوجدانية له في مثل تلك الحالة تخفف همومه، وتسرى عنه، وتعينه على تحمل ما ابتلى به والصبر عليه، ومن شأن انخفاض توكيد الفرد النأي به عن ممارسة هذا الواجب الإنساني الجوهرى الذى يُشعر المعزى أنه ليس وحيداً أمام طوفان الهموم، ويساعده على أن يسبح ضد تيار الاكتئاب وصولاً إلى شاطئ السكينة، والتكيف مع الواقع المؤلم.

وثمة نماذج معروفة في تراث الحضارة الإسلامية تعكس تلك المهارة منها ما قاله «شبيب بن شيبه» حين عزى الخليفة المهدي عن بنته فقال:

يا أمير المؤمنين، ما عند الله خير لها مما عندك، وثواب الله خير لك منها (٢، ج ٣، ٥٣). ويصبح الموقف أكثر صعوبة حين يقوم الفرد بالتعزية والتهنئة معا في موقف واحد كأن تذهب لتهنئ شخصاً ارتكب حادث سيارة، نجا منه هو وماتت زوجته. وهي بالطبع مسألة معقدة لكنها متوقعة، وبالفعل ثمة وقائع مشابهة حدثت في الماضي، وتروى كتب التراث كيفية التعامل معها، بصورة مؤكدة، من قبل أناس عابدين مثل تلك الإعرابية التي قالت للمنصور وهو في طريقه لمكة بعد وفاة أبي العباس «أعظم الله أجرك في أخيك، لا مصيبة على الأمة أعظم من مصيبتك، ولا عوض لها أعظم من خلافتك» (٢، ج ٣: ٦٨).

تتمثل أهمية تلك الجوانب التوكيدية في أنها كالملاط الذي يربط بين أفراد المجتمع معا بصورة وثيقة، ذلك أن الاهتمام بالجانب الدفاعي في التوكيد فقط سيعنى أن يهتم الفرد بالحفاظ على نفسه، وصد الخطر المحقق بها من الآخرين وهي نظرة لن تتجح في أفضل الحالات إلا في الحفاظ على هوية الفرد، ومع أن هذا أمر مطلوب، إلا أنه يخشى أن يصبح الفرد حينئذ كجزيرة منعزلة عن الآخرين، وهو ما لا يسمح بقيام مجتمع بل تجمعات من الأفراد، وهو ما يبرز الاهتمام الذي يوليه الإسلام، والدراسات المعاصرة كذلك بالجانب الآخر، الإقلامي المبادئ، من التوكيد والذي يقترب الفرد بموجبه من الآخرين، ويكشف لهم عن شعوره نحوهم، وتقبله إياهم، ومكانتهم عنده حتى يألف الناس بعضهم بعضاً، وهي خطوة أساسية لبدء التعاون والدوران معا في مدار مشترك، وهو ما يصنع الجماعة المتناسكة التي تعد نواة لمجتمع متآلف يمكنه حمل لواء الحضارة الإنسانية ومواصلة لها.

(ب) السياسات الجزائية لتشجيع الممارسات التوكيدية في الحضارة الإسلامية.

إن شيوع الممارسات التوكيدية في ظل الحضارة الإسلامية، كما تكشف عنه الوقائع المتواترة فيها، ليس مرجعه فقط إلى وفرة النماذج التوكيدية التي يقتدى بها القاصي والداني، أو تفرد السلوك الذي صدر عن تلك النماذج على نحو يصبح معها مضرب الأمثال، بل كانت هناك آليات أخرى تشكل فيما بينها أسس عملية التنشئة التوكيدية في تلك الحضارة من أبرزها، وهو مناهج اهتمامنا في هذه الفقرة، السياسات الجزائية المستخدمة لإدارة التوكيد حثاً وكفاً (حثاً على السلوك المؤكد، وكفاً للسلوك غير المؤكد)، والتي تتضمن مكافأة المؤكدين، واستهجان وعقاب غير المؤكدين، ومما يدل على صحة مذهبنا هذا ما يلي:

١ - تلك الإثابات الدينية المنصوص عليها في القرآن، والمتواترة في السنة الشريفة، للمؤكدين الذي يصدر عن سلوكيات توكيدية متنوعة يرغبها الإسلام، والعمل على شيوعها بين

اتباعه مثل: الوعد بالجنة للمجاهر بالحق. فضلا عن المكافأة التي كانت تصدر عن رموز السلطة، وأفراد المجتمع العاديين دعما للمؤكدين، والتي تعد وسيلة هامة لإنفاذ تلك السياسات، ووضعها موضع التطبيق، والتي كانت ذات طابع متجدد وتأخذ أشكالا وصورا متنوعة عبر عصور تلك الحضارة، ومما يذكر في هذا الصدد أن المأمون لما قرأ كتاب عمرو بن مسعدة أحد قواده، والذي كان يحوى مظلمة له صاغها بصورة بليغة حيث قال: «كتابى إلى أمير المؤمنين، ومن قبلى من قواده وسائر أجناده فى الانتقياد والطاعة، على أحسن ما تكون عليه طاعة جند تلخرت أرزاقهم، وانقياد كفاة تراخت أعطياتهم، واختلت لذلك أحوالهم» (٢٨: ٢٠٠ ج ٢: ٥١٥). وهى شكوى توكيدية صيغت، كما نلاحظ، بطريقة مبدعة تلفت النظر لحال جنوده وتضررهم من أوضاعهم الحالية نون أن تثير حفيظة المشكوفى حقه، وإليه، وهو الخليفة، بسبب مزجها بملطفات متنوعة.

ويردف الراوى قائلا أنه لما أكمل المأمون قراءتها أشاد بكتابها لبلاغته، ودلالته بالقليل من اللفظ على الكثير من المعنى، أى أنه كافأ توكيد قائده، ولم يعاقبه عليه، مع أنه رئيسه الأعلى، ولم ينظر لشكايته بوصفها أحد أشكال التذمر.

ولم يقتصر الأمر على دعم رموز السلطة لتوكيد الرعية بل دعم أفراد من الشرائح الاجتماعية المختلفة، بعضهم البعض، لهذا السلوك بوصفه سلوكا اجتماعيا مقبولا، يكافأ ولا يقمع، وهو ما يبدو بصورة جلية فى تلك الواقعة التى يروها محمد بن مسعر حيث يقول:

كنت ويحى بن أكتم عند سفیان، فبكى:

فقال له يحيى: ما يبكيك يا أبا محمد؟

فقال له: بعد مجالستى أصحاب الرسول صلى الله عليه وسلم بليت بمجالستكم.

فقال له يحيى، وكان حدثا: فمصيبة أصحاب رسول الله بمجالستهم إياك بعده أعظم من مصيبتك بمجالستنا.

فقال سفیان: يا غلام أظن السلطان سيحتاج إليك (٦٠، ج ١: ١١٩).

حين نحلل هذه الواقعة سنجد التوكيد قبالتنا حين ننظر إليها من زوايا متعددة فهناك توكيد راوى الحكاية عندما توجه بسؤال يستفسر فيه عن سبب بكاء مضيفه، وهى مهارة توكيدية، وكذا توكيد المضيف عندما صرح بكانه مع أن ذلك قد يسبب حرجا

لضيوفه بيد أنه كان توكيدا مباشرا غير مغلف بقدر كاف من اللياقة، ومن ثم استثار توكيدا مضادا من أحد الضيفين (يحيى) الذى أفصح عن اختلافه معه بقوة، ومهارة، حتى بلغت نظره لأهمية مراعاة حقوق الحاضرين، واللياقة معهم، ويتمثل الخلاصة الختامية فى رد فعل المضيف والتي تعكس تحمله لتوكيد الآخر، بل ومكافأته عليه بتوقع مستقبل حافل له بدلا من تعنيفه على تلك الرسالة التوكيدية الجريئة، وهو ما قد يشير إلى أن تدعيم التوكيد كان توجهها سائدا فى تلك الثقافة على مجمل أصعبتها.

٢ - الاستهجان والعقاب الذى يعد به الله، ورسوله، غير المؤكدين الذين يمتنعون عن إتيان سلوكيات توكيدية تكون مطلوبة، بشكل ضرورى، فى مواقف بعينها لما قد يترتب على ذلك من أضرار بمصالح أطراف عديدة فى المجتمع المسلم من قبيل تحذير الله سبحانه وتعالى من الامتناع عن الشهادة، وهو سلوك غير مؤكد، نظرا لأنه ينطوى على العجز عن الإفصاح عن وقائع يعرفها الشخص حول موضوع معين يطلب منه الإدلاء بها، وإنذاره، سبحانه وتعالى، هؤلاء الممتنعين بغضبه وعذابه كما فى قوله: ﴿وَلَا تَكْمُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَن يَكْمُمْهَا فَإِنَّهُ أُمَمٌ قَلِيلٌ﴾ (البقرة - ٢٨٣).

ومثل قول الرسول عليه الصلاة والسلام: «العاكت عن الحق شيطان أخير».

(ج) دور التوكيد فى إبراز الهوية الإسلامية وبلوغ الغايات الحضارية.

كما يسهل على الشخص المؤكد لذاته حماية حقوقه، وحفظ خصوصياته، وصيانة حدوده، والحيولة دون انتهاك الآخرين لها، وتعدديهم عليها، وكذا الإفصاح عن مشاعره وتوجهاته، والتحرر من انفعالاته، وتوتراته بما يجعله أكثر سواة نفسيا، وفى المقابل يعانى غير المؤكد من نوبان هويته، وتآكل حدوده، وضياح حقوقه، وقمع رغباته، ومشاعره، وأرائه على نحو يجعله كائن ليس له وجود فى الجماعة.

كذلك فإن الدول تخضع لذات التصنيف حيث هناك دول غير مؤكدة ليس لها هوية مستقلة تدور فى فلك دول أخرى، وتخشى اتخاذ قرارات أو مواقف أو الإفصاح عن نوايا، أو آراء، أو توجهات خشية إغضاب تلك الدول، وفى المقابل توجد دول أخرى مؤكدة لذاتها تقف مواقف مستقلة من الكتل الكبرى، حتى لو كانت تنتمى إليها، حيث تفصح عن توجهات وآراء سياسية قد لا تُرضى بعض شريكاتها، ما دامت تصون مصالحها، مثلما فعلت فرنسا، مثلا، حين عقدت صفقة ضخمة، حديثا، بمشاركة ماليزيا مع الحكومة الإيرانية للتقريب عن

النفط مع أن هذا التعاقد يعد انتهاكا لقانون «داماتو» الأمريكي الذي يحظر على الشركات والدول الغربية عقد صفقات كبيرة مع إيران.

أى أن مستوى تأكيد الدول ينعكس، إن سلبا أو إيجابا، على مصالحها وصورتها الإقليمية، ومكانتها الدولية. ومن هذا المنطلق فإن الأمة الإسلامية، التي ننتمى لها، بوصفها أمة ذات ملامح جغرافية وسياسية وثقافية وفكرية متجانسة يحدها الدين والثقافة الإسلامية برا، وجوا، وبحرا، كانت أمة تتسم ممارساتها بالتوكيد والتي تجسدت فى مواقفها المبدئية حول الأحداث، ورؤاها الواضحة، وطابعها السلوكى المتفرد عما كان يحيطها من تكتلات سياسية، ودينية، وعرقية معاصرة لها.

ومما يمكن استخلاصه حول واقعها التوكيدى، إن جاز لنا إطلاق هذا التعبير، أنها كانت تمارس التوكيد على مستوى داخلى، وخارجى، أما فيما يتصل بالمستوى الأول (الداخلى) فقد كانت تؤكد ذاتها من داخلها من خلال تشجيع ذلك النمط من السلوك التوكيدى بين أبنائها كآلية للرقابة الذاتية، والضبط الاجتماعى، والدعوة للإسلام، ودمج الأقليات لإزالة توتراتها أولا بأول بواسطة حثها على المشاركة، والتعبير عن ذاتها، والاحتفاظ بهويتها الخاصة غير المتعارضة مع الأسس العامة للحضارة، وفيما يتصل بالمستوى الثانى (الخارجى) فقد كانت تؤكد ذاتها مع الدول، والأمم، والحضارات الأخرى بصورة تعكس حرصها على عزتها وشموخها، من جهة، وعدم خشيبتها، ثقة بذاتها، من الاستفادة من تجارب الآخرين، المختلفين عنها فى التوجه، من الجهة الأخرى، وليس أدل على ذلك من تمثّلها لتجارب الأمم الأخرى، وانفتاحها عليها، وعدم الخشية من النوبان فيها، بل واستيعابها للعديد من قوانين وأسباب تقدمها، وليس أدل على ذلك مما فعله سيدنا عمر بن الخطاب حين نقل نظام الدواوين من الإمبراطورية الفارسية لتطوير النظام الإدارى للدولة الإسلامية، أو كما استعان المأمون بمترجمين من غير المسلمين مثل إسحاق بن حنين ليدبروا دار الحكمة ببغداد، والتي تعد من المعالم البارزة للحضارة الإسلامية، وهو ما يوحى أيضا بتفاعل أبناء الأقليات الدينية مع تلك الحضارة تفاعلا يقوم على التبادل المشترك للخبرات على أسس من الاحترام المتبادل.

تكشف هذه المؤشرات، وغيرها، التي أشرنا إليها أننا أحفاد أمة مؤكدة لذاتها اعتقادا، وسلوكا، وهو ما يدعونا إلى إعادة النظر فى أساليب تنشئتنا للأجيال اللاحقة بحيث يصبح التوكيد ركنا رئيسيا من أركان تلك التنشئة بوصفه آلية للرقابة المجتمعية على

السلطة بكل مستوياتها، ورموزها، وأداة لضبط العلاقات الاجتماعية، والأخلاقية، فضلاً عن تنظيم التفاعلات اليومية للفرد.

خامساً- التوكيد والفعالية الشخصية.

يهدف التدريب التوكيدي إلى رفع مستوى توكيد الفرد لتحسين كفايته في علاقاته الشخصية، وجعل رغباته وحقوقه واضحة للآخرين دونما سوء فهم، كى يكون أكثر رضا عن نفسه، فالناس تسعد حين تعبر عن نفسها بطريقة واضحة ومفهومة ومباشرة لا تنطوى على استحياء، أو موارد، شريطة ألا يكون ذلك خصماً من رصيد الآخرين (٩٤ - ٢٢١).

ولكن هل تأتى الرياح بما يشتهي الملاح؟

وهو ما يدعونا لأن نسأل أنفسنا:

ترى ما هو أثر زيادة التوكيد فى حياة الناس؟

هل سيصبحون أفضل حالاً، وتقلص مشكلاتهم فى علاقاتهم الشخصية، وبذا يصبح التوكيد فعالاً.

أم أنه سيثير قدراً أكبر، وأكثر تنوعاً من المشكلات، مثل الطلاق الذى يحل مشكلة واحدة بين الزوجين اللذين لا يتحلمان بعضهما البعض، ولكنه يخلق، فى المقابل، العديد من المشكلات لهم ولأولادهم، والمحيطين بهم؟

وبناء على ذلك يجب أن نكون صرحاء مع أنفسنا ونقرر:

هل هناك داع للتدريب أم لا، وهل من الأفضل ترك الناس كما كانوا؟

تطرح هذه التساؤلات علينا مسألة تقييم فعالية السلوك التوكيدي للفرد سواء فى حياته الخاصة أو العامة، ومبررات الاستمرار فى تدريب منخفضى التوكيد ليصبحوا أكثر توكيداً.

هناك أكثر من زاوية يمكن الإجابة عن هذه التساؤلات من خلالها، ويتسنى فى ضوءها تقييم مبرود التوكيد على الفرد والآخرين، وبالتالي اتخاذ قرار بالاستمرار فى تنميته أم لا، ويتمثل هذه الزوايا فى:

(أ) هوية القائم بتقييم فعالية التوكيد.

(ب) مؤشرات الحكم على فعالية التوكيد.

(ج) مقومات الحكمة التوكيدية.

وفيما يلي نعرض لكل عنصر من العناصر السابقة بشيء من التفصيل:

(١) هوية القائم بتقييم فعالية التوكيد:

هناك أطراف متعددة يمكن الرجوع إليها لتقييم التوكيد، سواء كان الفرد ذاته وشعوره بأن التوكيد يجعله أكثر اتساقا مع نفسه، ومن ثم رضاه عنها، أو الآخر الذي قد يكون صديقا، أو قريبا، أو زميلا، أو أخا، أو جارا، ومدى تقبله للتوكيد، وانعكاس توكيد الفرد عليه وعلى علاقته به، أو المجتمع العام متمثلا في مؤسساته المتنوعة كالأسرة، أو الجماعة المرجعية، أو المؤسسة السياسية بالإضافة إلى العائد الفعلى للتوكيد، وبوره في تحديد طبيعة تقييم الفرد، وحكمه على التوكيد، كذلك فإن إدراك الفرد للتوكيد، ومدى تفضيله إياه يؤثر أيضا في طبيعة تقييمه، وحكمه على سلوك التوكيدى أو سلوك الآخر أيضا. فحين يدركه على أنه يفيد في حل مشكلاته أو تخفيف توتراته واتخاذ قراراته الحاسمة سينظر إليه نظرة إيجابية، مثلما الحاكم الذى يشعر بأنه يستفيد من توكيد مستشاريه حين يكون الأمر غامضا، أما إن كان لديه رؤية واضحة في الموضوع فقد يضيق ذرعا بأنهم التوكيدية التى قد لا تتفق مع رؤيته. وبذا يدرك التوكيد بصورة أقل تفضيلا، ويشير الاستبصار الشخصى للمؤلف، بوصفه قرن استشعار للثقافة، إلى أن الشخص مرتفع التوكيد الأساسى، أى غير الممزوج بملطفات توكيدية، يُقِيم على أنه أقل قبولا، وقد تبين من دراسة «ماريوت وفورتر» Marriot & Forter أن من استجابوا بطريقة غامضة وأقل توكيدا ورفضوا بصورة ملتوية، غير مباشرة، ما طُلب منهم قُيِّموا على أنهم أكثر تفضيلا ممن استجابوا بصورة توكيدية مرتفعة، ومباشرة، وقد يعزى هذا التقييم إلى أن المؤكد مرادف، في نظر الناس، للعدوانى، أى أن الاستجابة التوكيدية ليست هى الأفضل اجتماعيا. وفى دراسة «كيرن» Kern قُيِّمَت النماذج المؤكدة على أنها مرتفعة الكفاءة، وأقل مقبولة من النماذج غير المؤكدة (٨٦: ٧٦).

مما سبق يتضح أن طبيعة الحكم على التوكيد تتوقف، بدرجة كبيرة، على هوية القائم به تبعا للزاوية التى ينظر للموقف منها فضلا عن طبيعة العائد (المكاسب والخسائر) الذى يتلقاه كنتيجة لتوكيده.

وهو ما يدعونا للاعتراف بأن الحكم على التوكيد نسبي، ومن ثم يجب علينا لكى نصدر حكما عاما حول مدى فعاليته أن نوازن، أولا، بين حجم المزايا والخسائر التى يقررها

كل طرف، فإذا قرر الفرد المؤكد لذاته أنه يشعر بالرضا عن نفسه لأنه أصدر سلوكا توكيديا في الموقف، على الرغم من شعوره بأن الآخرين غاضبون من ذلك السلوك، فإن التقييم النهائي سيكون في صالح الفرد ما دامت الخسائر الناجمة عن عدم تقبل الآخرين لتوكيده أقل من المزايا التي سيجلبها عليه شعوره بالرضا، ولكن إذا كان الآخرون نوى بأس شديد وحظوة وسموة، ولم يكونوا مجرد زملاء أو جيرانا عابيين، بحيث أن عدم تقبلهم لتوكيده، قد يترجم في صورة عملية قد تقلب حياة الفرد رأسا على عقب، كأن يكون الآخر رئيسا للتحريير يمكنه حرمان الفرد المؤكد، إذا كان يعمل صحفيا، من الكتابة، أو ضابطا في وحدة عسكرية يمكنه، ببساطة، الأمر باحتجاز الجندي، المؤكد، وحرمانه من إجازاته، هنا وفي ظل انخفاض صلابة الفرد، وصعوبة مقاومته، وتحمله لتلك الآثار فإننا قد نُقيم التوكيد بأنه منخفض الفعالية. أى أن الناس تحترم المؤكدين، وتحب غير المؤكدين.

في ضوء ما سبق يجب أن نضع في اعتبارنا، ونحن نُقيم فعالية التوكيد هوية القائم بالحكم عليه هل هو الفرد الفرد أم الآخرون لأنه سيصعب علينا اتخاذ قرار حول فعاليته إلا في ضوء هذه الخلفية.

(ب) مؤشرات الحكم على فعالية التوكيد:

هناك نوعان من المؤشرات يمكن من خلالها تحديد مدى فعالية التوكيد هما:

المكاسب التوكيدية، والتي تشير إلى المزايا التي يجنيها الفرد حين يؤكد ذاته، والخسائر التوكيدية، أى الأضرار الناجمة عن انخفاض توكيده، أو ارتفاعه أيضا، وحرى بالذكر أن هذه المكاسب أو الخسائر قد تكون ذات طابع ذاتي متمثلة فيما يقرره الفرد ويشعر به من تقدير لذاته، ورضا عنها، ومدى توافقه مع الآخرين وتقبلهم له، وقد تكون ذات طابع مادي يمكن تقديرها كميا من قبيل الثناء والتقدير من الآخرين، والتغلب على المواقف الحرجة، والمشكلات النفسجسمية التي يعانيها الفرد، والنزاعات التي تنشأ في العمل مع المحيطين به من زملاء أو رؤساء أو متعاملين، ويمكن المزج بين البيانات الواردة من هاتين الفئتين، وإعطاء كل عنصر من عناصرها وزنا نسبيا معيناً بغية التوصل إلى مؤشر عام لفعالية التوكيد، نوازن فيه بين الوزن النسبي للمكاسب والخسائر كما يراها الفرد، على مستواه الشخصي، والمكاسب والخسائر التي تلحق بعلاقاته بالآخرين كما يدركونها، وتتبعس عليه.

وستسعى فيما يلي إلى أن نعرض بدرجة أكبر من التفصيل لكل مؤشر من هذين المؤشرين على حدة، وكيفية توظيف البيانات المستمدة منه في تقييم فعالية التوكيد.

١ - المكاسب التوكيدية: تتمثل أهمية تلك المؤشرات في قدرتها على تحقيق أهداف الفرد على المستوى الشخصي، وفي الحفاظ على العلاقات الطيبة مع الآخرين (١٥١) من قبيل أن يساعده التوكيد المرتفع على النجاح في عمله مثل الصحفي، وضابط الشرطة، ورجل العلاقات العامة، والمذيع، والمعلم، والخدام أيضا. ففي دراسة أجراها «جاريثي وأكجييمان» Garrity & Akgbman اتضح أن تقديم الخادم لنفسه في بداية اللقاء يزيد من البقشيش، وأن كتابة كلمة شكرا على قسيمة الدفع (الفاتورة)، يزيد بنسبة «١١ ٪» تقريبا (١٧٧)، كذلك فإن القدرة على التعبير اللفظي عن الاختلاف، وهي مهارة توكيدية، تقلل من احتمال لجوء الفرد للعنف مما يشيع روح السلم في العلاقات مع الآخرين، وخاصة العلاقات الحميمة كالزواج، فضلا عن أن ارتفاع التوكيد ييسر على الفرد طلب المساعدة من الآخرين في أوقات الشدة مما يجعله أكثر قدرة على تحمل المشقة (٨٣)، ويساعد الفرد على إقامة علاقات متكافئة، وإزالة سوء الفهم فيها، ويوسع دائرة علاقاته، إن أراد، ويحافظ عليها بصورة أكبر نظرا لعملية التصحيح الذاتي المتواصل لما يشوبها من عوالق (١٥٩ : ٢١٨)، ويزيد من شعوره بالثقة في نفسه، والرضا عنها، واحترامها، نظرا لما يحصل عليه من إثباتات كنتيجة لتوكيده (٥ : ٢٠٧).

٢ - الخسائر التوكيدية: وتشير إلى المشكلات الناجمة عن التوكيد، وبالتالي تعد مؤشرا لانخفاض فعاليته، وهي متعددة من قبيل: الشعور بالوحدة، والتوتر المرتفع نظرا للعلاقة السلبية بين التوكيد والتوتر (٨٣)، وانخفاض تقدير الفرد لذاته، وشعوره بالخجل في المواقف الاجتماعية المتنوعة (٢١ : ٣٥٩). وزيادة معدل وشدة المشكلات الزوجية وصعوبة حلها، واحتمال الوقوع في برائن التعاطي خنوعا لضغوط أصدقاء السوء من الأقران، ويؤدي التوكيد المنخفض إلى صعوبات في علاقات الفرد في عمله حيث يميل الآخرون للافتئات على حقوقه وانتهاك مصالحاته.

وفي المقابل قد يؤدي ارتفاع التوكيد إلى انخفاض في فعالية العلاقة مع الآخرين حيث يُقيم مثل هذا الفرد، عادة، من قبل الآخرين، على أنه أقل تقضيلًا، ومن الملاحظ أنه قد يشغل مكانة سوسيومترية منخفضة في شبكة العلاقات الاجتماعية، فالآخرون أقل تقبلا له، لأنه حريص نوما على صون مصالحه، وحماية حقوقه، مما قد يقلل، من وجهة نظرهم، من فرص الحصول على مزايا أكبر منه.

وكما سبق أن أوضحنا فإنه يمكن من خلال المزج بين هذين المؤشرين (المكاسب والخسائر) مع الوضع في الاعتبار هوية القائم بتقديرها أن نضع تقييما أكثر دقة لفعالية التوكيد.

(ج) مقومات الحكمة التوكيدية:

من المعروف أن فعالية السلوك التوكيدي تتوقف على عوامل متعددة، بيد أن الشخص يمكنه حين يتصف بصفات معينة، ويحرص على أن يتصرف وفق سياسة مخططة، ويتبنى أساليب تتسم بالرجاحة أن يزيد من هذه الفعالية إلى الحد الأمثل في ضوء الحدود التي يسمح بها الموقف وتمكنه قدراته ومهاراته من بلوغها، وهو ما يمكن أن نسميه الحكمة التوكيدية، والتي تنطوي على التوظيف الرشيد للتوكيد بما يحقق العائد الأقصى له، وحين نحلل المقومات التي يجب أن يتحلى بها الشخص الحكيم توكيديا، سنجد أنها تتضمن مجموعة من العناصر نتوقع أن يتحدد مستوى فعالية التوكيد تبعاً لمدى ما يحوزه الفرد منها فضلا عن قدرته على وضعها موضع التطبيق في الواقع بصورة صحيحة، ويوضح الشكل التالي رقم (٤٣) هذه العناصر.



شكل رقم (٤٣)

يبين مقومات الحكمة التوكيدية

وفيما يلي نعرض لكل مقوم مما سبق على حدة بشيء من التفصيل :

١ - المرونة التوكيدية.

تشير المرونة إلى قدرة الفرد على تغيير سلوكه في ضوء المستجدات على ساحة الأحداث المحيطة به (٤٩ - ٥٢)، ويتوقع من الشخص المرن توكيدياً أن ينظر دوماً، إلى الأمور من زوايا مختلفة حيث يطرح تفسيرات متعددة للموقف الواحد، وطولاً عديدة للمشكلة الواحدة، وأساليب متنوعة للتعبير عن استجابته التوكيدية، ويتصرف بطرق مختلفة حين يواجه ذات الموقف أكثر من مرة، فضلاً عن أنه قادر على أن يعدل استجابته التوكيدية بما يتناسب مع الموقف، وأن يدخل عليها بعض التعديلات في ضوء أى تغير يطرأ عليه، وهو ما يمكنه من التعامل معه بقدر أكبر من الفعالية. وفي المقابل يسلك البعض على وتيرة واحدة فيما يواجهون من مواقف بنون اعتبار للتغيرات السياقية والذاتية التي تحدث وهو ما يعد تصلباً (٨٥)، وهو أمر غير مطلوب، بالطبع، كالمدرس الذي يصحح خطأ لزميله أمام زملاء آخرين، وهو سلوك توكيدي في هذه الحالة، بيد أنه حين يكرر نفس السلوك أمام طلاب، فإنه أنتدّ يعنى بخسأ لقيمة الزميل أمام طلابه، وبذا لا نكون إزاء ثبات صحتى للسلوك التوكيدي بل تصلب توكيدي؛ لأن هذا المدرس لم يراع التغيرات الجديدة فى الموقف واستمر فى إصدار نفس الاستجابة السابقة على الرغم من أنها لم تعد مناسبة فى ضوء السياق الحالى.

ويمكن فهم قدرة الفرد على تعديل سلوكه التوكيدي تبعاً للمتغيرات الموقفية فى ظل خاصية أساسية فى السلوك التوكيدي ألا وهى الطواعية (الإسفنجية) وتشير إلى عملية التحكم فى مقدار التوكيد المطلوب إصداره فى الموقف والتي يتضال بموجبهأ مستوى التوكيد على نحو جوهري بما يلائم احتياجات الموقف فى ظل زيادة تأثير المحددات التي تسهم فى تشكيله، بيد أنه يعود إلى مستواه الأولى عند اختفاء تأثير تلك المتغيرات، وهو ما يمكن تسميته حينئذ بوسع التوكيد، والذي يحدد المستوى الأساسى لتوكيد الفرد عندما تكون الظروف آمنة وميسرة للتوكيد، ويتمثل تلك الظروف فى انخفاض مستوى القلق، والحوار السلبى، وارتفاع الحوار الإيجابى، والألفة بالطرف الآخر، وانخفاض مستوى سلطته، وتماثله معه فى النوع، وعدم صعوبة الموقف، وتبنى أهميته، وعدم وجود آخرين فيه. ومن المفترض أن يرتفع توكيد الفرد فى ظل هذه الظروف ليبلغ الوسع التوكيدي، وفى المقابل ينخفض إلى الحد الأدنى حين تسير تلك المتغيرات فى الوجهة المفايرة. ويجب

أن نشير، في هذا الصدد، إلى أننا لا نقصد أن المرن توكيديا سيكون كالمقنن توكيديا والذي يتراوح مستوى توكيده، هبوطا وصعودا، نونما مقدمات ومبررات واضحة وكافية، بل إنه يحافظ، عادة، على مستوى توكيده الأساسي، والذي يعكس بصمته التوكيدية، ويكون التغير فيه دائرا حول المتوسط الإحصائي المعلن لمستوى توكيده ذي الطابع الذي يميل، بشكل عام، إما للارتفاع أو للانخفاض أو للتوسط أيضا.

أي أنه بمقدورنا النظر لتلك التغيرات على أنها كانهناعات الشجرة حين تهب العاصفة، سرعان ما تعود إلى وضعها المعتاد حالما تنتهي. وهي خاصية غير متاحة بنفس القدر للمتصلب توكيديا الذي سيصر على التثبث باستجابات توكيدية معينة قد تكون غير ملائمة للسياق مما يجعله أكثر عرضة للانكسار التوكيدي.

فعلى سبيل المثال قد تلجأ زوجة مؤكدة لذاتها، ومرة توكيديا، إلى الصمت عندما يوجه إليها زوجها نقدا أمام الأبناء، وتحجم عن ممارسة توكيدها، بالرد عليه، حينئذ، بيد أنها قد تنتقد هذه الطريقة حين تسنح لها الفرصة بالانفراد به، وتطلب منه عدم التصرف معها بهذا الأسلوب أمامهم ثانية، أي أنها تمارس توكيدها المعتاد ولكن في الوقت المناسب، أما الزوجة الأقل مرونة فتتقده في حضور الأبناء مثلما اعتادت أن تفعل حين تكون منفردة به، أي لا تحاول التحكم في مستوى سلوكها التوكيدي عبر المواقف المختلفة، وهو ما يجعل سلوكها ذا قدر منخفض من الفعالية.

٢ - تخفيف حدة التوكيد.

إن الاستعمال الأعمى للتوكيد قد يثير ردود فعل حادة من الطرف الآخر بدلا من تخفيف حدة الموقف، وتعطيل مصالح الفرد بدلا من الإسراع بإنجازها، وقد يثير صراعات أكثر مما يحل، وقد تؤدي رغبة كل فرد في التعبير عن مشاعره نونما والدفاع عن حقوقه بشكل مفرط إلى الانقراض منها، وسوء علاقته بالناس، والنظر إليه كشخص غير مرغوب فيه. وهو ما دفع «كويك» وزملاءه Guick et al إلى القول بأن التفاضل عن بعض الحقوق، والرجوع إلى الحلول التوفيقية قد يكون في ظروف معينة أفضل من التوكيد الكامل؟ (٨٦)، ولكننا نقترح رؤية أخرى للموقف ألا وهي أن المشكلة ليست أن التفریط التوكيدي سيكون أفضل في ظروف معينة، كما يقترح كويك، من التوكيد، بل إنها تكمن في عجز الفرد عن الاستغناء الرشيد للتوكيد، بحيث إنه إذا تجنب ممارسة التوكيد الأساسي، الفج، مع الآخرين وأضاف إليه مكونات أخرى تجعله مستساغا فإنه سيحول دون حدوث تلك العواقب

السلبية، وبالتالي سيصبح التوكيد اللطيف الممزوج بالاعتذار أو التقدير التوكيدي مقبولا ومن ثم فعلا في علاقته بالطرف الآخر، أى أن المسألة ليست أيهما أفضل: التوكيد الأساسى، المركز، أم عدم التوكيد؟

بل إنها تتمثل في: هل التوكيد المركز أفضل أم التوكيد المخفف المصحوب بعناصر أخرى تزيد قبوله، ومن ثم أثره؟

ومن هذه الزاوية يمكننا النظر للمسألة في ضوء طبيعة الأساليب التى يجب أن يعيها الفرد، ويتدرب عليها في حياته اليومية.

ويشير «بروش» Bruch في هذا السياق إلى أن إضافة عبارات اعتذار للاستجابة التوكيدية تزيد من العواقب الإيجابية للسلوك التوكيدي على المدى الطويل (٥٨)، فحين نقول «لا» فقط فهو توكيد أساسى (مركز) «قد يفضب الآخر منك، أما حين تمزجها بتوضيحات ومبررات منطقية فقد يساعد هذا على تلاشى الغضب، فعلى سبيل المثال حين تطلب منك زوجتك الخروج مساء للتسوق، وتقول لها «لا» وكفى فقد تستاء من ذلك، أما أن تقول «لا» يا حبيبتي لأننى مكلف اليوم بكتابة تقرير هام يطلبه رئيسى وعلى السهر لساعة متأخرة ليلا لإنجازه، وأعدك بأننا سنخرج غدا، فهذا من شأنه تهدئتها وجعلها أكثر تفهما للأمر (١١٨)، وفى دراسة أجراها «ماكمل وروبوك» McCampbell & Rubock تضمنت موقفا ينتظر فيه المبحوث مع مساعدة الباحث فى غرفة، أثناء ذلك تأتيتها مكالمات هاتفية خاصة مما يستدعى أن تطلب منه مغادرة الغرفة، وتستخدم فى ذلك طريقة من ثلاث هي:

« التوكيدية الأولية حيث تقول: «ساكون سعيدة لو انتظرت بالخارج».

« التوكيدية الممزوجة باعتذار: «أنا أسفة جدا لأننى مضطرة أن أخبرك بأن تنتظرنى بالخارج».

«العدوانية: «ألا ترى أننى أتحدث فى محادثة خاصة» (١٥١).

وقد تبين أن الطريقة الثانية كانت أكثرها قبلا وتأثيرا.

نخلص من هذا إلى أن إضافة قدر من الاعتبار، والتقدير للآخر إلى التوكيد يرفع مستوى فعاليته بمعنى أنه يصبح أكثر قبولا اجتماعيا، ويحمى مستقبل العلاقة مع الطرف الآخر لأنه ينطوى، حينئذ، على احترامه وتقدير مشاعره.

٣ - الإيمان بعدم الحق المطلق فى التوكيد:

* إن التوكيد ان يعطى للفرد كل ما يريد، أو يبعد عنه كل ما لا يريد، فهو ليس وصفة كافية للنجاح، بل إحدى الوسائل الموصلة لذلك، ويتيح للفرد فرصة أفضل لبلوغ أهدافه، بيد أنه لا يضمن له أن يكون فعالاً فى كل تفاعل شخصى يخوضه. ومن هنا لا يجب علينا الاعتقاد بضرورة أن نكون مؤكدين فى كل موقف، ذلك أن عدم التوكيد قد يكون خياراً أفضل، وأكثر حكمة، فى مواقف معينة، كما فى حالة تجنب مواجهة لص مسلح، على حد قول «تاير»، فى طريق مقبرة (١٩٤).

إن النظر للتوكيد على أنه حق مطلق، ويجب على الفرد أن يلتزم بأن يكون مؤكداً - دوماً - هو أحد المعتقدات غير المنطقية، فحين ينظر الفرد لتوكيده من هذه الزاوية ينشأ لديه اعتقاد بجوب أن يكون كذلك دائماً، ومثل هذا الاعتقاد يقوده إلى ما يطلق عليه عصاب التوكيد، حيث ينتقص الفرد من ذاته حين لا يسلك على نحو مؤكد فى كل موقف حتى إذا كانت مقتضيات الموقف لا تستدعى ذلك (١٤٥ : ٢٤٣)، وقد يؤدى هذا الوضع إلى مزيد من المشكلات والآثار السلبية لهذا الفرد.

وبناء على هذا جرى بنا أن ندرب الفرد على أن يقرر متى لا يكون مؤكداً، وبطبيعة الحال سيحدث ذلك فى ظروف محددة ومحدودة، وبذا لا يبين ذاته على هذا المسلك حينئذ، فليد مبرراته الكافية لذلك، ومن شأن هذا الأسلوب أيضاً أن يساعد الفرد على تفهم بعض السلوكيات غير المؤكدة للآخرين والتي كان يستهجنها من قبل.

٤ - الفراسة التوكيدية:

يجب ألا تركز برامج التدريب التوكيدى فقط على مجرد تنمية السلوك التوكيدى، وإنما عليها أن تعنى أيضاً بتنمية الفراسة التوكيدية لدى الفرد، والتي تنطوى، بدورها، على صقل مهارته على تفهم كافة جوانب الموقف الذى يتطلب الاستجابة التوكيدية، وتكوين استراتيجيات لمواجهة بالأسلوب الأمثل، يتم تعديلها فى ضوء التغيرات المتواصلة فى الموقف، والقدرة على تحديد: هل الموقف يستدعى التوكيد أم لا؟ وإن كان يستدعى فبأى قدر؟ وأن يستخدم التوكيد فيه بصورة متوازنة، وأن يكون قادراً على تحديد متى، وأين، وكيف، ومع من، يؤكد ذاته، وبأى قدر، وأن يتوقع طبيعة العواقب الناتجة عن ذلك، ومتى يتمتع عن فعل كل هذا.

وأن يكون قادراً على استقرار ثقافته، والمعايير التى تحكم نظرتها، وتعاملها مع التوكيد، بحيث يحرص على استخدام الأساليب التوكيدية التى تتفق مع حاجتى يكون فعالاً:

وكمثال توضيحي لتلك العملية من المعروف أن عدم الاختلاف علنا مع كبار رجال العائلة في الريف يعد سلوكا محبذاً، مع أنه غير مؤكد، ومن ثم يحسن بالفرد الاتي من المدينة، أو المتعلم من أبناء القرية، أن يحرص على الامتناع عن نقدهم علنا، لأنه قد ينظر إلى سلوكه بوصفه صفاقة وتعديا، من ثم فإنه في ضوء فراسته التوكيدية، و التي تتضمن القدرة على الاستخدام الماهر للتوقيت، والمكان، والكيفية التي يؤكد بها ذاته بحيث تتعاظم فعالية توكيده - عليه أن يعلن عن رأيه لهذا الشخص على انفراد في التوقيت الذي يراه مناسباً، وبأسلوب اعتباري ملطف حتى يقلل الحساسية التي قد يثيرها توكيده إلى الحد الأدنى. وفقا لهذا المنظور يحق لنا القول بأن الفراسة التوكيدية تتطوى على النظر للتوكيد كالبذرة التي لن تثمر إلا إذا انتقى الفرد لها التربة المواتية، ويثرها فيها، ووفر لها العناصر الضرورية من حيث التوقيتات الزمنية والمناخية والموقفية لضمان استمرارها، ونموها، بصورة فعالة.

٥ - تحمل توكيد الآخرين:

بما أن الحق لا يصبح حقا إلا إن قابله التزام، وبما أننا نريد أن نؤكد ذاتنا في علاقاتنا بمن حولنا، ونحرص على ذلك قدر ما تسمح به الظروف المحيطة، لذا فإنه يجب علينا أن نراعى حق الآخر أيضا في أن يؤكد ذاته معنا، وأن نتحمل توكيده، وليس ذلك فقط بل نساعد على أن يكون كذلك حتى نتغلب على آفة الأنانية التوكيدية، وإلا سنكون كمن يصير على أن يحصل على وجبته كاملة على مائدة طعام أسرته المهدمة، والتي لا تكفي محتوياتها كل أفراد الأسرة، أي خصما من نصيب إخوته. ذلك أن توكيد الفرد لذاته في ظل عدم تحمله لتوكيد الآخر، سيكون خصما من الرصيد التوكيدي للآخر، ومن ثم فإن الممارسة الأمثل للتوكيد تتمثل في أن يعبر الفرد عما يريد، ويدع الآخر أيضا يعبر عما يرغب، بحيث يصلون معا إلى نقطة سواء يحصل عندها كل منهم على جزء مما يبتغى.

ويجب أن نذكر أنفسنا دوما بأن القمة التوكيدية تتسع للعديد، وليس لواحد فقط، وأفضل صيغ التوكيد تكمن في التعامل بين اثنين مؤكدين، ففي مثل تلك المباريات التوكيدية شحذ لتوكيدك وصقل له أما التعامل مع شخص غير مؤكد، وحرصك على أن يكون من تتعامل معه كذلك، سيجعلك دوما، تستخدم الحد الأدنى من التوكيد الذي لن يكون كافيا حينئذ لتمكينك من التدريب على توكيد ذاتك في المواقف الصعبة، وهو ما يؤدي إلى الهزال التوكيدي، مثلما الطيار الذي يتدرب طيلة الوقت على جهاز أرضي محاك للطائرة، أو طائرة

تدريبية فقط، ولا يتدرب على قيادة طائرة حربية حقيقية أبداً، ومن ثم يُتوقع أن تسقط طائرته في أول معركة جوية.

إن السعى لأن يكون من يتعاملون معنا أُنذاداً لنا توكيدياً، وحُثهم على أن يكونوا أكثر توكيداً، من شأنه أن يحصّننا ويزيد صلابتنا التوكيدية، وهو مما يقلل، مستقبلاً، من احتمالات الفشل في توكيد ذاتنا في المواقف الصعبة، وفي الواقع الفطلي الملىء بنماذج مؤكدة نظراً لأننا أصبحنا أكثر ألفة بها، وتمرّساً على مواجهتها. وهو ما يكشف عن أهمية تمثّلنا وممارستنا لمبدأ تحمل توكيد الآخر في حياتنا اليومية.

٦ - التزام الممارسات التوكيدية بالقيم الإسلامية:

أوضحنا فيما سبق أن الدين يسهم، ويحض على التوكيد من خلال العديد من تعاليمه وأوامره، وأن الحضارة الإسلامية تعد حضارة مؤكدة لذاتها، ويعتبر التوكيد ركناً أساسياً فيها، وأن عملية التنشئة التوكيدية كانت ملمحاً بارزاً في العديد من قطاعاتها، التي كانت تزخر بالنماذج المؤكدة، ومادام الأمر كذلك، وما دام الدين يضع سياجاً لحماية الإطار العام للمجتمع، والحفاظ على هويته فيحسن في ظل ثقافتنا ذات الطابع الإسلامي أن تكون ممارستنا للتوكيد، الذي تبعت دراساته وبرامجه تنميته المقتنة المعاصرة من الثقافة الغربية، وطبعته بطابعها القيمي الذي قد يتعارض - جزئياً - مع أسس ثقافتنا وقيمتنا الإسلامية، ممارسة ملتزمة، بشكل عام، بالقيم والضوابط التي تضعها شريعتنا الفراء العريضة على أنفسنا، حتى يكون التوكيد وسيلة لحماية وتطوير المجتمع وتحسين أفراده، وصيانة هويتهم، وحقوقهم، ولا يضحي مهولاً للتمرد، والتفكك، والتفسخ الاجتماعي والقيمي، فعلى سبيل المثال، يجب ألا نضع في قائمة أهدافنا المرجوة من التدريب التوكيدي أن تخرج علينا فتاة لتجاهر برأيها المتعدي على أصل من أصول الشريعة كإظهار الاستياء من، أو الاستخفاف بالزى الإسلامي أو المطالبة بأن تعيش بمفردها، فهي راشدة وهذا حقها في توكيد ذاتها، أو الطفل الذي يرفض مطلب والده بالذهاب للمسجد لأداء صلاة الجمعة لأن من حقه رفض مطلب والده، فاللعب مع الكمبيوتر - في رأيه - أفضل، أو الزوج الذي يعبر عن إعجابه بزي ترتديه صديقة لزوجته من باب أن هذا أحد حقوقه التوكيدية.

إن هذه الممارسات قد تكون محبذة في الغرب الذي يقبل أن يعيش فيه رجل وامرأة تحت سقف واحد بدون زواج، وأن يرفض الابن تدخل والده في علاقته بإحدى صديقاته، أو

ترفع الزوجة قضية اغتصاب زواجي على زوجها في المحكمة حين يكرهها على الجماع في وقت لا يناسبها ، أما في مجتمعنا العربي المسلم فإن من حكمة التوكيد ألا نكتفى بعدم تصادم سلوكنا التوكيدي مع تلك الأصول الدينية فقط، بل يحسن أن نحترمها ، ونراعها بل وأن نسخر التوكيد لبلوغ ما ترمى إليه من غايات لأن تنمية التوكيد بمعزل عن احترام المبادئ الدينية التي تعكس حقوق الله، والتي يجب ألا يقل حرصنا على الالتزام بها، أبداً، عن حرصنا على احترام حقوق الآخرين، قد يجعلنا نفكر مليا في جدوى وعائد تنمية التوكيد على النمط الغربي الصرف في مجتمعنا .

ويعد

فقد حاولت، قدر طاقتي، أن أفتح نافذة للقارئ والمتقف العربي على عالم التوكيد، كي يرى تلك الظاهرة بصورة جلية ليحيط بحبورها الجامعة لمكوناتها، والمناخ لدخول المفاهيم المختلطة بها عليها، ويدرك الصور التي تتجسد بها في النماذج البشرية المحيطة به، رجالا ونساء، في مجال تحركاته، وتفاعلاته، الحيوية، بغض النظر عن مواقعهم بالنسبة إليه، وصلتهم به.

وحاولت أن أرسم بالكلمات ملامح للشخص المؤكد النموذجي، وغير المؤكد كذلك حتى يتيسر على كل منا أن يستبصر بمستوى توكيده من خلال مدى اقترابه، أو ابتعاده عن تلك الشخصيات المعيارية.

وأن أقترح طرقا مبسطة لكيفية رصد الممارسات التوكيدية لأنفسنا، والمحيطين بنا، وتقييم المقدار الذي نحوزه من التوكيد، وهي خطوة أساسية لاتخاذ قرار حول مدى احتياجنا إلى زيادة هذا الكم من التوكيد أم الاكتفاء بالحفاظ عليه. وحتى تسهل علينا تلك المهمة يجب أن نفهم كيفية نشوء ويزوغ وتنامي، أو تراجع، مستوى التوكيد، وهو ما يتسنى لنا في ضوء الإحاطة بالعوامل التي تسهم في تشكيل السلوك التوكيدي، ارتفاعا وانخفاضاً، لدى الفرد عبر تاريخه سواء كانت متصلة بخصال من يتفاعل معه، أو خصائص الموقف الذي يتفاعلان فيه، أو السياق الثقافي - الاجتماعي المحيط بهم. ويعد ذلك الفهم مقدمة ضرورية لخطوة لاحقة تتمثل في كيفية تصميم برامج نظامية للتدريب التوكيدي لها أهداف واضحة، وتقوم على مسلمات ومبادئ محددة، وتوجهها رؤى قائمة على إستراتيجيات متكاملة تتم ترجمتها في صور المزيد من الإجراءات المفصلة التي نضع من خلالها تلك الإستراتيجيات موضع التنفيذ حتى تبلغ تلك الأهداف.

وبما أن التدريب النظامي للتوكيد ليس في متناول غالبية الناس، فضلًا عن أنه يعد أحد جانبي عملية التنمية التوكيدية، فقد حاولت إلقاء بعض الضوء على الجانب الآخر لتلك العملية، ألا وهو التنمية الذاتية للتوكيد، والتي تسعى من خلالها إلى مساعدة الفرد على أن ينمي توكيده معتمدًا على قدراته وإمكاناته الشخصية، بالإضافة إلى رغبته في التغيير، وذلك بتزويده بمجموعة من المعارف والأسس التي تحكم تلك العملية، وتوجيهه إلى السبل التي تمكنه من تحويل رغبته في التغيير للأفضل، إلى واقع ملموس يجعل حياته أكثر ثراءً، ومن ثم يرضى أكثر رضا عنها.

وأخيرًا أدعو الله، وهو ملائنا جميعًا، أن أكون قد أحرزت قدرًا من النجاح في توصيل المعرفة العلمية النفسية المتراكمة، عبر الحقب والقرون، حول ظاهرة توكيد الذات على نحو يجعل من اليسير على من عانى مع مشقة العبور بين ضفتي هذا الكتاب أن يدرك أنه أصبح أكثر فهما لسلوكه التوكيدي، ولسلوك الآخرين، وأكثر قدرة على التحكم فيه حتى يجنى ثمار ارتفاع توكيده، ويتجنب تلك المضار الناجمة عن انخفاضه، ويشعر بأن حياته ستكون مختلفة إلى حد ما، ونأمل أن يكون ذلك نحو الأفضل، بعد قراءة هذه المحاولة القابلة للتطوير.

المراجع

- ١ - ابن عبيدويه، أبو عمر أحمد بن محمد (١٩٤٠) تحقيق: أحمد أمين، أحمد الزين، إبراهيم الإيباري *المقد الفريد*، القاهرة: مطبعة لجنة التأليف والترجمة والنشر.
- ٢ - ابن قتبية، أبو محمد عبدالله بن مسلم (١٩٧٣)، *عيون الأخبار*، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- ٣ - أبو سريع، أسامة (١٩٨٦)، *اضطراب المهارات الاجتماعية لدى المرضى النفسيين*. رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة القاهرة (غير منشورة).
- ٤ - أرسطاطاليس، (١٩٨٠) *مصر الأمراء: السياسة والفراسة في تدبير الرئاسة*، بيروت: دار الكتاب اللبناني.
- ٥ - بوى، أمينة عبدالله حسن (١٩٩٠)، *دراسة مقارنة لفاعلية التدريب التوكيدي والتحسين التدريجي في تحسين حالات الخوف من السلطة*، رسالة دكتوراه، كلية الآداب، جامعة الزقازيق، (غير منشورة).
- ٦ - الترحيدي، أبو حيان (١٩٨٥)، تحقيق: واد القاضى البصائر والنخائر، بيروت: دار هبار.
- ٧ - الجاحظ، أبو عثمان عمرو (١٩٨٥)، تحقيق: عبدالسلام محمد هارون *البيان والتبيين*، القاهرة: الفانجي.
- ٨ - حبيب، ماري عبدالله (١٩٨٣) *الإبراك المتبادل للزوجين في العلاقات الزوجية المتوترة: دراسة فينومولوجية/إثنوكية*، رسالة دكتوراه كلية البنات، جامعة عين شمس (غير منشورة).
- ٩ - الخليلي، مريم عيسى (١٩٩٢) *العلاقة بين التوكيدية وبعض متغيرات الشخصية لدى بعض شرائح الشباب في المجتمع القطري*، رسالة ماجستير، كلية البنات جامعة عين شمس، (غير منشورة).
- ١٠ - ددلي، جفري (١٩٩٣)، ترجمة: عبداللطيف الجميلي (١٩٩٣)، *دراسات في القراءة السريعة*، تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.
- ١١ - درويش، زين العابدين (١٩٨٠)، *تنمية الإبداع: منهج وتطبيقه*، القاهرة: دار المعارف.
- ١٢ - رزق، السعيد. غازی.. (١٩٨٨)، *دراسة العلاقة بين السلوك التوكيدي والقيم لدى طلاب الجامعة*، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الأزهر، (غير منشورة).
- ١٣ - رضوان، شعبان (١٩٨٦)، *بعض جوانب صورة الذات لدى المعصابيين والنمانيين الوظيفيين*، رسالة ماجستير، كلية الآداب جامعة القاهرة (غير منشورة).
- ١٤ - رفاعي، ناريمان محمد (١٩٨٥) *فاعلية التدريب التوكيدي في علاج المرضى بالفوبيا الاجتماعية من طائيات المرحلة الثانوية والجامعية*، رسالة دكتوراه، كلية الآداب، جامعة الزقازيق، (غير منشورة).
- ١٥ - سوييف، مصطفي، (١٩٦٨)، *التطرف كاستجابة للاستجابة*، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

- ١٦- سويف، مصطفى، (١٩٧٥) مقدمة لعلم النفس الاجتماعي (ط. ٤)، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- ١٧- سويف، مصطفى وآخرون، (١٩٨٧)، المخدرات والشباب في مصر: بحث ميدانية في مدى انتشار المواد المؤثرة في الحالة النفسية داخل قطاع الطلاب، القاهرة: المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية.
- ١٨- السيد، فؤاد البهي (١٩٧٦) النكاح (ط. ٤)، القاهرة: دار الفكر العربي.
- ١٩- شريف، نادية (١٩٩٥)، الأنماط الإدراكية المعرفية وعلاقتها بمواقف التعلم الذاتي والتعلم التقليدي، دراسات الخليج والجزيرة العربية، (١٢ - ٢٩).
- ٢٠- الضمسان، منيرة عبدالله محمد (١٩٩٦) التفكير اللاعقلاني وعلاقته بالأعراض المرضية لدى طالبات جامعة الملك سعود، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك سعود (غير منشورة).
- ٢١- الشناوي، محمد محروس (١٩٩٦) العملية الإرشادية والعلاجية، القاهرة: دار غريب.
- ٢٢- الشناوي، محمد محروس: عبدالرحمن، محمد السيد (١٩٩٨) العلاج السلوكي الحديث: أسسه وتطبيقاته، القاهرة: دار قباء.
- ٢٣- شوقي، طريف (١٩٨٨) أبعاد السلوك التوكيدي، رسالة دكتوراه، كلية الآداب، جامعة القاهرة: (غير منشورة).
- ٢٤- شوقي، طريف (١٩٨٩) المهارات الاجتماعية، في عبدالحليم محمود وآخرون، علم النفس الاجتماعي، القاهرة: دار أتون ٤٤٣ - ٤٨١.
- ٢٥- شوقي، طريف (١٩٩٣) محددات السلوك التوكيدي: دراسة لحجم ووجهة الآثار، علم النفس، العدد الخامس والعشرون، السنة السابعة، ٥٤ - ٧١.
- ٢٦- صادق، عادل (١٩٩٠) حكايات نفسية (ط. ٢)، الرياض: الدار السعودية للنشر والتوزيع.
- ٢٧- صفوت، أحمد زكي (١٩٢٧) جمهرة رسائل العرب في عصور العربية الزاهرة، (ط. ١) القاهرة: مطبعة مصطفى البابي الحلبي.
- ٢٨- صفوت، أحمد زكي (١٩٦٢) جمهرة خطب العرب في عصور العربية الزاهرة، (ط. ٢)، القاهرة: مكتبة مصطفى البابي الحلبي.
- ٢٩- العقاد، عباس محمود (١٩٧١) عبقريته خالد، القاهرة: وزارة التربية والتعليم.
- ٣٠- العقاد، عباس محمود. (١٩٧٩)، عبقريته عمر بن الخطاب، القاهرة: الجهاز المركزي للكتب الجامعية.
- ٣١- علوان، فادية محمد (١٩٩١) مشكلات طلاب الصفوف الأولى والصفوف النهائية بجامعة القاهرة في السيد، عبدالحليم محمود وآخرون، المشكلات النفسية والاجتماعية لطلاب جامعة القاهرة، جامعة القاهرة: مركز البحوث النفسية. ٢٣٣ - ٢٨١.
- ٣٢- غانم، محمد حسن (١٩٩٤) العلاج النفسي لمشاعر الرفض والضجل لدى المدمنين، الثقافة النفسية، ١٨، ٥٧ - ٥٧.

- ٣٢- غريب، عبد الفتاح، (١٩٨٦)، مقياس السلوك التوكيدي، القاهرة: مكتبة سيد عبدالله زهبي.
- ٣٤- الفزالي، زينب، (١٩٨١)، أيام من حياتي، القاهرة، دار الشروق.
- ٣٥- الغنيمي، عبدالرحمن سليمان (١٩٨٥)، العلاقة بين مستوى التوكيدي والتوافق لدى طلاب جامعة الملك سعود، رسالة ماجستير، كلية التربية - جامعة الملك سعود (غير منشورة).
- ٣٦- قاسم، محمود (١٩٥٣) للنطق الحديث ومناهج البحث، القاهرة: الأنجلو.
- ٣٧- القالي، أنى على إسماعيل بن القاسم (١٩٨٠) الآمالى، بيروت: دار الآفاق الجديدة.
- ٣٨- قبضمايا، صلاح، (١٩٨٠) صحفى ضد الحكومة، القاهرة: كتاب الحياة.
- ٣٩- القرطبي أبو عمر يوسف عبدالبر (بلون تاريخ) تحقيق محمد مرسى الخولى، بهجة المجالس وأسس المجالس وشخذ الزاهن والهاجس، بيروت: دار الكتب العلمية.
- ٤٠- القيروانى، أبو إسحاق إبراهيم بن على المصرى (١٩٧٢)، تحقيق: زكى مبارك، محمد محيى الدين، زهر الآداب وثمر الألباب (ط٤) بيروت: دار الجيل.
- ٤١- مبارك، محمد الصاوى محمد (١٩٩٢) البحث العلمى: أسسه وطريقه كتابته، القاهرة: المكتبة الأكاديمية.
- ٤٢- مظلوم، مصطفى على رمضان (١٩٩٢) فاعلية التدريب التوكيدي فى تحسين السلوك الاندفاعى والتربدى لدى عينة من طلبة الجامعة، رسالة دكتوراه، جامعة الزقازيق (غير منشورة).
- ٤٣- نجاتي، محمد عثمان (١٩٨٩) الحديث النبوى وعلم النفس، بيروت: الشروق.
- ٤٤- الهاشمى، السيد أحمد (١٩٤٨) جواهر الأدب فى أبييات وإنشاء لغة العرب (ط١) القاهرة: مطبعة حجازى.
- ٤٥- ونستك، وأخرون (١٩٥٥) المعجم المفهرس لألفاظ الحديث النبوى، لندن: مطبعة بريل.
- ٤٦- البوسى، الحسن (١٩٨١) تحقيق محمد حجي ومحمد الأخضر زهر الأكم فى الأمثال والحكم، الدار البيضاء: دار الثقافة.
- 47- Alden, L. & Cappe, R. (1981). Nonassertiveness: skill deficit or selective self - evaluation? *Behavior Therapy* 12, 107-114.
- 48- Anastasi, A. (1976). *Psychological testing (4ed.)*. New York: Macmillan publishing co.
- 49- Anastasi, A. (1983). Traits, States, and situations: a comperhensive Review In wainer A., & Messick, S. (Eds.). *principles of modern psychological measurement*. New Jersey: Lawerence Erlbaum Associater publ.
- 50- Berah, E. F. (1981). Influence of scheduling variations on the Effectiveness of a group assertion training program for Women, *journal of counseling psychology*, 28, 3, 265 - 268.

- 51- Bond, R. & Smith, P.B (1976) culture and conformity: A meta- analysis of Studies using Asch's (1952 b, 1956) line judgment task, *psychological Bulletin* 119, 1, 111 - 137.
- 52- Bonjean, C. M.; Markham, W. T. & Macken, P.o (1994) Measuring self- expression in volunteer organizations: theory based questionnaire, *journal of Applied Behavioral science*, 30, 4, december, 487 - 515.
- 53- Booraem, C.D & flowers, j.v (1978) A procedural model for the training of asser- tive behavior in whiteley, j, M & Flowers j.v, *Approaches to assertion training*, California: Brooks/cole pub, co, 15 - 47.
- 54- Borkovec, T. D., Weerts, T. C. & Bernstein, D.A. (1977). Assessment of Anxiety in ciminero, A. R., calhoun, K. S., & Adams, H. E. (Eds). *Handbook of behavioral assessment*. New york: John wiley & sons. pp. 367 - 391.
- 55- Bower, S. A & Bower, G. H (1976) *Asserting your self: apractical guide for position change* - california: Addison - Wesley publishing company.
- 56- Bowman, M.L (1990) "coping effort and marital satisfaction: Measuring marital coping and its correlates" *Journal of Marriage and The Family*. (May): 463 - 474.
- 57- Braun, S.A (1995) Helping managers become effective job interviewers, *Manage- ment skills*, November/ december, im, 5 - 8.
- 58- Bruch., M. A., Heisler, B. D., & conray, C. G. (1981) Effects of conceptual com- plexity on asse - rtive behavior. *Journal of counseling psychology*, 28, 5, 377-385.
- 59- Bruch, U. A.; Hamer, R. j. & Heimberg, R.C (1994) Shyness and public self - con- sciousness: Additive or interactive Relation with social interaction. *journal of per- sonality*, 63: 1, March, 47-63.
- 60- Bruno, F. J. (1980). *Behavior and life*. New York: John wiley & sons,. Inc.
- 61- Burley -Allen, M. (1983) *Managing assertively* New York: John wiley & sons, Inc.
- 62- Cairns, R. B.; Leung, U. C.; gest, S.D. & cairns, B.D (1995) A Brief method for assessing social development: structure, Reliability, Stability, and developmental validity of the interpersonal competence scale, *Behav. Res. Ther*, 33, 6, 725 - 736.
- 63- Carlson, N.K & johnson, D. A (1978) sexuality assertiveness training: a workshop for women. in whiteley, j. m & flowers, j.v, *Appooches to assertion training cali- fornia*: brooks cole pub, co, 159 - 171.
- 64- Chan, D.W (1993) components of assertiveness: their relationships with assertive rights and depressed mood among chinese college Students in hong kong, *Behav. Res. the*, 31, 5, 529 - 538.

- 65- Chen, G. M (1995) differences in self disclosure patterns among americans versus chinese: a comparative study. *journal of cross - cultural psychology*, 26, 1, january, 84 - 91.
- 66- Cianni, M. & Horan, j.j (1990) An attempt to establish the experimenal construct validity of cognitive and behavioral *approa ches* to assertiveness training, *Journal of counseling sychology*, 37, 3, 243 - 247.
- 67- Collins, N.L. & Miller, L. C (1994) self - disclosure and liking: A meta - a nalytic Review, *psychological Bulletin*, 116, 3, 457 - 475.
- 68- Comrey, A, L. (1985). A method for removing outliers to improve factor analytic results. *Multivariate Behavioral Research*, 20, 273 - 281.
- 69- Cooley, E. L., & Noweki, S. (1984). Locus of control and assertiveness in male and female college students. *Journal of psychology*, 117, 85 - 87.
- 70- Corby, N (1978) Assertiveness and elderly in whiteley, j.m & Flowers, j. v., *Approaches of assertion training*, california: Brooks/ cole pub, co, 191 - 197.
- 71- Corsini, R. J. (1984). *Encyclopedia of Psychology*, vol. 1 New York: John wiley & sons.
- 72- Cotler, s (1978) Assertion training: a road leading where? in whiteley, j. m & Flowers, j.v., *Approaches of assertion training*, california: Brooks/ cole, pub, co, 84 - 100.
- 73- Cronbach, L. J. (1970). *Essential of psychological testing*, (3ed), New York: Harper & Rom, publishers.
- 74- Davidson, B; Balswick, J.i & Halverson, C. (1983) affective self - disclosure and Marital adjustment: a test of equity theory. *Journal of Marriage and The Family*, (February) 93 - 102.
- 75- Davison, G. C., & Neale, J. M. (1982). *Abnormal psychology* (3ed.) New York: John wiley & sons.
- 76- Delamater, R. J., & McNamara J, R (1985), perceptions of asser tiveness, *Journal of psychology*, 199, 6, 581 - 586.
- 77- Deluty, R. H. (1985). Consistency of assertive, aggression, and submissive behavior for children, *Journal of personality and social psychology*, 49, 4, 1054 - 1065.
- 78- Deturck, M. A & Miller, G.R (1986) "The effects of Husbands and wives,s social cognition on their Marital adjustment, conjugal power, and self - esteem" *journal of Marriage and The Family*. (November): 719 - 724.

- 79- Dillon, W. R. & Goldstein, M. (1984). *Multivariate analysis: methods and application* New York: John Wiley & sons.
- 80- Dosser, D. A., Balswick, J. O. & Halverson, C. F. (1983). Situational context of emotional expressiveness, *Journal of counseling psychology*, 30, 3, 375 - 387.
- 81- down, A.D (1989) The AEiou model for assertive communication, *supervisory Management*, March, 10 - 16.
- 82- Eisler, R. J. , Hersen, M., Miller. p. R., & Blanchard, E. B. (1975). situational determinants of assertive behavior, *Journal of consulting and clinical psychology*, 43, 330 - 340.
- 83- Elliott, T.R & gramling, S. E (1990) personal assertiveness and the effects of social support among college students, *journal of counseling psychology*, 37,4, 427- 436.
- 84- Endler, N. S., & Magnusson, D. (1976). Toward an interactional psychology of personality. *psychological Bulletin*, 83, 5, 656 - 674.
- 85- Epstein, S. (1979). The stability of behavior: on predicting most of the people much of the time. *Journal of personality and social psychology*, 37, 7, 1097 - 1125.
- 86- Er, M. C. (1989) Assertive Behaviour and stress, *SAM Advanced Management journal*, Autumn, 4 - 8.
- 78- Fensterheim, H. & Baer, J. (1976). *Don't say yes when you want to say no*, New York: Dell publishing co., Inc.
- 88- Florian, V., & shurka, E. Z. (1987). The effect of culture and gender on self - Reported assertive behavior. *International journal of psychology*. 4, 83 - 95.
- 89- Flowers, j.v; whiteley, j. M. & cooper, C.O (1978) assertion training: a general overview. in whiteley, j. M & Flowers, j. v, *Approaches to assertion training, california*: Brooks/ Cole pwb, co, 1 - 13.
- 90- Fry, L (1983) Women in society: in spence,s & shepherd, G (Eds) *developments in social skills training*, London: Academic press, 251- 274.
- 91- Fukuyama, M. A., & Greenfield, T. K. (1983). Dimen sions of assertiveness in an Asian - American Student population. *Journal of counseling psychology*, 30, 3, 429 - 432.
- 92- Galassi, J. P., Delo, J. S., Galassi, M. D., & Bastien, S. (1974). The college self - Expression scale: A measure of assertiv eness. *Behavior Therapy*, 5, 165 - 171.
- 93- Galassi, J. P. & Galassi, M. D. (1975). Instructions for Administering and scoring the college self expression scale. (*personal communication*).

- 94- Galassi, J. P. Galassi, M. D. & (1977) *Assert yourself: How to be your own person*, New York: Human Sciences press.
- 95- Galassi, J. P., & Galassi, M. D. (1978). Assertion: a critical Review. *psychotherapy: Theory, Research and practice*, 15, 1, 16 - 30.
- 96- Galassi J. P. & Galassi, M. D. (1979). A comparison of the factor structure of An assertion scale. across sex and population *Behavior Therapy* 10, 117 - 128.
- 97- Galassi, J. P. Galassi, M. D (1980). Similarities and differences between two assertion measures: factor analysis of the college self Expression scale and the Rathus Assertiveness schedule. *Behavioral Assessment* 2, 43 - 57.
- 98- Galassi, J. P., & Galassi, M. D. (1985). The college self - Expression scale. In Hersen, M. Bellack, A. S. (Eds) *Dictionary of behavioral assessment techniques* New York: Pergamon press.
- 99- Gambrill, E. D. & Richey, C. A. (1975). An assertion Inventory for use in assessment and research. *Behavior Therapy*, 6, 550 - 961.
- 100- Gambrill, E. D. (1977). *Behavior modification: Intervention and evaluation*. San Francisco: Jossey - Bass publishers.
- 101- Gay, M. L., Hollandsworth J. G. & Galassi, J. P. (1975). An assertiveness Inventory for Adults. *Journal of counseling psychology*, 2, 4, 340 - 344.
- 102- Goddard, R. C. (1981). Increase in assertiveness and actualization as a function of didactic training, *Journal of counseling psychology*, 28, 4, 274 - 287.
- 103- Goldenson, R. M. (1984). *Longman dictionary of psychology and psychiatry*, New York: Longman.
- 104- Graylittle, B & Burks, N (1983) "Power and satisfaction in marriage: a review and Critique". *Psychological Bulletin*, 93, 3, 513 - 538.
- 105- Greenlaw, P. S & Kahl, J. P (1996) creative thinking and sexual Harassment, *SAM Advanced Management journal*, winter, 4 - 10.
- 106- Guilford, J. P. (1954). *psychometric methods (2ed.)* New Delhi: Tata McGraw - Hill publishing co.
- 107- Guirdham, M (1990) *interpersonal skill at work*, New York: prentice - Hall.
- 108- Harrell, W. A (1992) The impact of pedestrian Visibility and assertiveness on motorist yielding, *The journal of social psychology*, 133 (3). 353 - 360.

- 109- Hartsook, J. E., Olch, D. R., & Wolf, V. A. (1976). personality characteristics of woman's assertivenss training group participants. *Journal of counseling psychology*. 23, 4, 322 - 326.
- 110- Hawkins,k (1994) Taking action on Harassment, *personnel management*, marsch.
- 111- Hawkins, J. L., Weisberg, C & Ray, D. W (1980) "Spouse diffrences in communication style Preference, perception, Behavior" *Journal of Marriage and The Family* (August). 589 - 593.
- 112- Heimberg, R., G. & Becker, R. E. (1981). Cognitive and behavioral models of asserive behavior: Review, analysis and integration. *Clinical psychology Review*, 1, 353 - 373.
- 113- Hendrick, S. S (1981) "Self - disclosure and marital satisfaction" *Journal of Personality and social psychology*. 40, 6, 1150 - 1159.
- 114- Hersen, M, J. & Bellack, A. S. (1976). *Behavioral assessment*. New York: pergan-on press.
- 115- Hersen, M,J & Bellack A. S. (1977). Assessment of social skills, In Ciminero. A. R., Calhoun. K. S., & Adams, H. E. (Eds.) *Handbook of behavior assessment*, New York: John wiley & sons. pp. 509 - 553.
- 116- Hersen, M J, Bellack A. S. Turner, S. M., williams, M. T., Harper, k., & Watts, J. CO G. (1979). Psychometric properties of wolpe - Lazarus assertiveness scale. *Behavior Research & Therapy*, 17, 63 - 69.
- 117- Hersen, M. J. Kazdin, A. E., Bellack, A. S., & Turner, S. M. (1979). Effects of live modeling, covert modeling and rehearsal on assertiveness in pyschiatric pa-tients. *Behav. Res. & Therapy*, 17, 369 - 377.
- 118- Herzberger, S. d. chan, c., & katz, j (1984). The development of an assertiveness self - report inventory. *Jonnral of personality assessment*, 48, 3, 317 - 323.
- 119- Hess, e. p., Bridgwater, C. A., Sweeney, T. M., & Bornstein, p. H. (1980), situa-tional determinants in the perception of assertiveness: Gender related influences: *Behavior Therapy*, 11, 49 - 58.
- 120- Hollansworth, J. G. (1976). Further investigation of the relationship between ex-pressed social fear and assertiveness. *Behav. Res. & Therapy*, 4, 85 - 87.
- 121- Hong, K. J. & cooker, P. G. (1984). Assertion training with korean college stu-dents: Effects on self - Expression and anxiety. *The personnel and Guidance journal* 62. 2. 353 - 357.

- 122- Hooley, J. M (1986) Expressed emotion and depression: interactions between patients and high - versus low - expressed emotion spouses, *Journal of Abnormal psychology*, 95, 3, 237 - 246.
- 123- House, S. (1987). Organizational behavior. *Ann. Rev. psychol*, 38. 674 - 677.
- 124- Kagan, S & Carlson, H (1975) development of adaptive assertiveness in Mexican and United States children, *developmental psychology*, 11, 1, 71 - 78.
- 125- Kazdin, H.E (1980) covert and overt rehearsal and elaboration during treatment in the development of assertive behavior, *Behav. Res & therapy*, 18, 191 - 201.
- 126- Kendall, P. C. (1982). Behavioral assessment and methodology In. Franks, C. M. Whiston, G. Z., Kendall, P. C. & Brownell, K. D. (Eds.) *Annual review of behavior Therapy: Theory and practice*, vol. 8. New York: The Guilford Press.
- 127- Kiesler, C. A. & Kiesler, S. B. (1970). *conformity*. California: Addison - Wesley publishing company.
- 128- Kirschner, S. M. & Galassi, J. P. (1983). person, situational, and interactional influences on assertive behavior. *Journal of counseling psychology* 30, 3, 355 - 360.
- 129- Krumboltz, J. D., Becker, J. F. & Burnett, K. F. (1979). counseling psychology. *Ann. Rev. psychol*. 30, 559 - 602.
- 130- KuBany, E. S. Bauer, G. B. Pangilinan, M. E., Muraoka, M. Y.; & Enriquez, V.G (1995). Impact of labeled anger and blame in intimate relationships. *Journal of Cross - Cultural psychology*, 26, 1, January, 65 - 83.
- 131- L'Abate, L. (1981). Skill training programmes for couples and families. In Gurman, A. S., & Kiniskern, D. P. (Eds). *Handbook of family therapy*, New York: Brunner Mazel, publishers. pp. 631 - 661.
- 132- La Fromboise, T. D & Rowe, W (1983) skills training for bicultural competence: rationale and application *Journal of counseling psychology*, 1, 30, 4, 589 - 595.
- 133- Lange, A. J & Jakubowski, P (1976) *responsible assertive behavior: cognitive Behavioral procedures for trainers*. Illinois: Research Press.
- 134- Lang, A. J & Rimm, D. C (1978) cognitive - Behavioral assertion training procedures, in Whiteley, J. M & Flomers, J. V, *Approaches of assertion training, California: Brooks/ Cole, pub, co*, 101 - 110.
- 135- Lavee, Y; McCubbin, H. I, & Olson, D. H (1987), "The effect of Stressful life events and transitions on family functioning and well being" *Journal of marriage and the Family* (November) 857 - 873.

- 136- Lee, C. (1983). Self efficacy and behaviour as predictors of subsequent behaviour in an assertiveness training programme, *Behav. Res. Ther.* 21, 3, 225 - 232.
- 137- Levenson, N; coleman, E & Brown, L (1978) A program of Sexual assertiveness training for Women, in whiteley, j, M & Flowers, j, v, *Approaches of assertion training*, california: Brooks/cole - pub, co, 172 - 182.
- 138- Liberman, R. P; king, L. W; Dekisi, W. J., & Mccann, M. (M. (1975). *personal effectiveness* illinois: Research press.
- 139- Lineberger, M. H., & calhoun, K. S. (1983). Assertive behavior in black and white American undergraduates. *journal of psychology*, 113, 139 - 148.
- 140- Linehan, M. M., & Egan, K. J. (1979). Assertion training for women In Bellack A. S., & Hersen, M. (Eds.). *Research and practice in social skill Training*. New York: plenum press, 237 - 269.
- 141- Linehan, M & Egan, K (1983) *Asserting yourself*, London: century publishing.
- 142- Lorr, M. & More W. W. (1980). Four dimensions of assertiveness. *Multivariate Behavioral Research*, 15, 127 - 133.
- 143- Lorr., M., More. W. W. & Mansueto, c. s. (1981). The structure of assertiveness: a confirmatory study. *Behav. Res. Ther.*, 19, 2, 153 - 156.
- 144- Lorr, M. & Myhill J. (1982). The expression of feelings as assertive behavior: A factor analytic extension of p. R. i. *Behav. Res. & Ther.*, 20, 276 - 278.
- 145- Lynn, S. J. & Garske. J. P. (1985). *contemporary psychotherapies models and methods*. columbus: charles E. Meryill publishing company.
- 146- Lorr, M; youniss, R. p. & stefie, E. c. (1991) An Inventory of social skills, *journal of personality Assessment*, 57, 3, 506 - 520.
- 147- Margalit, B. A., & Mauger, P. A. (1984). cross - cultural demonstration of orthogonality of assertiveness and aggressiveness. *journal of personality and social psychology*, 46, 6, 1414 - 1421.
- 148- Maslow. A., (1970) *Motivation and personality (2ed)* New York: Harper & Row.
- 149- Massong, S. R., Dickson, A. L: Ritzler, B. A., & Layre, c. c. (1982). Assertion and defense mechanism preference. *Journal of counseling psychology*.29,6,591- 596.
- 150- Mallack, M. E.; McGreevy, U.s; Rouse, R: Flatter,c. & Marcus B. F (1994) Family correlates of social skill deficits in incarcerated and nonincarcerated adolescents, *Adolescence*, 29, 113 spring, 117 - 131.

- 151- Mccampbell, E., & Ruback, B. (1985) social consequences of apologetic, assertive and aggressive requests. *Journal of counseling psychology*, 32, 1, 68 - 73.
- 152- MCGovern, T.v (1976) Assertion training for job interviewing and management/ staff development in lange, A,j & jakubowski, p, *responsible assertive behavior*, Illinois: Reseach press, 245 - 273.
- 153- MCGovern, T.v.; Tinsley, D.j.; Ievenson, N.I.; Iaventare, R.o & Beiton, G (1978) Assertion training for job interviews in whiteley. j. m & Flowers, j.v, *Approaches of Assertion training*, california: Brooks/ cole put, co, 183 - 190.
- 154- McIntyre, T.j.; jeffrey, D. B & mcintyre, s.I (1984) Assertion training: the effectiveness of a comperhensive cognitive - behavioral treatment package with professional nurses, *Behav. Res. Ther*, 22, 3, 311 - 318.
- 155- Mckelvie, S,j (1995) emotional experession in upside - down faces: evidence for configurational and componential processing, *British journal of social psychology*, 34, 325 - 334.
- 156- Mehrens, W. A. & Lehman, L. J. (1975). *Measurement and evaluation in education and psychology* (2 ed.), New York: Holt, Rinehart. & winston.
- 157- Miller, R. s (1995) on the mature of embarrassability: shyness, social evaluation, and social skill, *journal of personality*, 63: 2, june, 315 - 339.
- 158- Moser, G. A. Kalton, G. (1980). *survey methods in social investigation* (2ed.), London: Heineman educational book.
- 159- Nelson - jones R (1991) *Human Relationship skills: training and self help* (2ed), London: cassell.
- 160- Nvrenberg, t, D (1983) treatment of substance abuse in Eugne, w, *The Hand book of clinical psychology: theory, Research and practice* (Eds) Illinois - Dow jones - Irwin, 633 - 665.
- 161- OHBuchi, k & Takahashi, y (1994) cultural styles of conflict management in japanese and Americans: passivi ty, covrtness, and effectiveness of strategies, *journal of Applied social psychology*, 24, 15, 1345 - 1366.
- 162- Onoda, L. & Gassert, L. (1978). Use of assertion training to improve job interview behavior. *The personnel and Guidance journal*, 56, 8, 492 - 495.
- 163- Parikle, j (1991) *Managing your self*, london: Basil Blackwell.
- 164- Patterson, C. H. (1973). *Theores of counseling and psychotherapy*, New York: Harper & Row publishers.

- 165- Paulson, T (1978) short - term group assertion training with token feedback as an adjunct to ongoing group psychotherapy. in Whiteley, j. m & Flowers, j.v. *approches of assertion training*, california: Brooks cole, pub, co, 208 - 216.
- 166- Pearson, j. c & spitzberg, B. H (1990) *Interpersonal communication* (2ed), New-york: Wm. C. Brown publishers.
- 167- Pentz, M. A. (1980). Assertion training and trainer effects on unassertive and aggressive adolescents. *Journal of psychology*, 27, 1, 76 - 83.
- 168- Pentz, M. A. (1981). The contribution of individual differences to assertion training outcome in adolescents. *journal of counseling psychology*, 28, 6, 529 - 532.
- 169- Plax, T. G., Kearney, P. & Beatty, M. J. (1985) Modeling parent's assertiveness: a retrospective analysis. *journal of Genetic psychology*, 146, 49, 449 - 457.
- 170- Rakos, R. F. (1979). content consideration in the distinction between assertive and aggressive behavior. *psychological Report* 44, 767 - 773.
- 171- Rakos, R. F (1991) *Assertive behavior: theory, Research and training*, London: Routledge.
- 172- Ramanaiah, N. V: Heerboth, J. R., & Jinkerson, D. L. (1985). Personality and self actualizing profiles of assertive people. *Journal of personality Assessment* 47, 4, 440 - 443.
- 173- Ramirez, J, & winer, J. L. (1983). counslor assertiveness and therapeutic effectiveness in treating depression. *The personnel and Guidance journal* 62, 3, 167 - 169.
- 174- Rathus, S. A (1978) Assertive training: Rationales, procedures, and controversies in whiteley, j. m & Flowers, j. v, *Approaches of assertion training*, california: Brooks/ cole, pub, co, 48 - 83.
- 175- Rich, A. R., & Schroeder, H. G. (1976). Research Issues in assertiveness training. *psychological Bulletin* 83, 6, 1081 - 1096.
- 176- Richins, M. L., & verbage, B. J. (1987). Assertiveness and aggression in marketplace exchanges. *Journal of cross - cultural psychology*, 18, 1, 93 - 105.
- 177- Rind, B & Bordia,p (1995) effects of server's thank you and personalization on restaurant tipping: *journal of Applied Social psychology*, 25,9, 745 - 751.
- 178- Rose, G. U: shoman, A.; kahle, I. R. & Batra, R (1994) social values, con formity, and dress, *journal of Applied social psychology*, 24, 17, 1501 - 1919.

- 179- Rude, S. S. (1986). Relative benefits of assertion on cognitive self - control treatment for depression as a function of proficiency in each domain. *Journal of consulting and clinical psychology*, 54, 3, 390 - 394.
- 180- Schwartz, R. M. & Gottman, J. M. (1977). Toward task analysis of assertive behavior. In Franks, C. M., & Wilson T. (Eds.). *Annual review of behavior therapy: Theory & practice*. New York: Brunner Mazel. publisher.
- 181- Sears, D. O: Freedman, J. L. & Peplou, L. A. (1985). *Social psychology*. (5 ed.) New York: prentice - Hall, L. B. C.
- 182- Shepperson, V. L. (1982). Differences in assertion and aggression between normal and neurotic family triads. *Journal of personality Assessment*, 46, 4, 409 - 414.
- 183- Smit, B. L (1978) Assertion training as an entry strategy for consultation with school administrators, in Whiteley, J. M. & Flowers, J. V. *Approaches of assertion training*, California: Brooks/ Cole Pub. Co, 198 - 207.
- 184- Smith, T. W., & Houston, B. K. (1984). Irrational beliefs and the arousal of emotional distress. *Journal of counseling psychology*, 31, 2, 170 - 201.
- 185- Stake, J. E., & Pearlman, J. (1980). Assertiveness Training as an intervention technique for low performance self-esteem women: *Journal of counseling psychology*, 27, 3, 276 - 231.
- 186- Stebbins, C. A: Kelley, B. R: Tolor, A. & Power, M. (1977). Sex differences in assertiveness in college students. *Journal of psychology*, 95, 309 - 315.
- 187- Stefanek, M. E. & Eisler, R. M. (1983). The current status of cognitive variables in assertiveness training. In Hersen, M., Eisler R. M. & Miller, P. M. *Progress in behavior modification* vol. 15 New York: Academic Press pp. 277 - 319.
- 188- Strauman, T. J (1994) Introduction - social cognition, psychodynamic psychology, and the representation and processing of emotionally significant information, *Journal of personality*, 62: 40, December, 451 - 458.
- 189- Suarez, P. (1981). Alternative coding procedures and the factor structure of attitude and belief systems. In Jackson, D.J. & Borgatta, E.F. (Eds.) *Factor analysis and measurement in sociological research*. Sweden: Sage International Sociology 115- 176.
- 190- Sue, D: Ino, S., & Sue, D. M. (1983). Nonassertiveness of Asian Americans: An inaccurate assumption? *Journal of counseling psychology*, 30, 4, 581 - 588.
- 191- Swimmer, G. I. & Ramanaiah, N. V. (1985). Convergent and discriminant validity

- ty of selected assertiveness measures. *journal of personality and social psychology*. 49, 1, 243 - 249.
- 192- Tang, T. L. & Mccollam, S. L. (1996) sexual Harassment in the workplace, *public personnel management*, 29, 1, spring, 53 - 58.
- 193- Tolor, A. Kelly. B. R., & stebbins. C. A. (1976). Assertiveness, sex-role stereotyping, and self-concept. *Journal of psychology* 93, 157 - 164.
- 194- Topper, B. j (1978) Assertion training with suicidal and depressed clients in whiteley, j. m & Flowers, j. v, *Approaches of assertion training*, california: Brooks/ cole pub, co, 119 - 140.
- 195- Turner, s. M. & Adams, H. E. (1977). Effects of assertion training on three dimensions of assertiveness. *Behav. Res. & Therapy*, 19, 475 - 483.
- 196- Valerio, H. P. & stone, G. L. (1982). Effects of behavioral, cognitive, and combined treatments for assertion as a function of differential deficits. *journal of counseling psychology*, 29, 2, 158 - 168.
- 197- Vestewig, R. E. & Moss, M. K. (1976). The relationship of extraversion and neuroticism to two measures of assertive behavior. *journal of psychology*, 93, 141-146.
- 198- Watson, D. & Friend, r. (1969). Measurement of social: evaluative anxiety. *journal of counseling and clinical psychology*, 33, 4, 448 - 457.
- 199- Wherry, R. J. (1984). *contributions to correlational analysis*. New York: Academic press.
- 200- Whiteley, R. M.; Lange, A. j. & Flowers, j. v (1978) training assertion trainers: A systematic, sequential program in whiteley, j. m & Flowers, j. v, *Approaches of assertion training*, california: Brooks/ cole, pub, co, 244 - 261.
- 201- Williams, J. M., & stout, J. K. (1985). The effect of high and low assertiveness on locus of control and health problems. *journal of psychology*, 119, 2, 169 - 173.
- 202- Wolff, J. & Desiderato, o. (1980). Transfer of assertion - training effects to roommates of program participants. *journal of counseling psychology*, 27, 5, 484 - 491.
- 203- Wolf, j. l & Fodor, i. G (1978) A cognitive behavioral approach to modifying assertive behavior in women in whiteley, j. m & Flowers, j. v., *Approaches of assertion training*, california: Brooks, pub, co, 141 - 148.
- 204- Wolman, B. F. (1975). *Dictionary of behavioral science*. London: The mscmillan press LTTO.

- 205- Wolpin, u (1978) Assertion training: acquiring interpersonal skills in .whiteley, j, m & Flowers, j. v. approaches of assertion training, california: Brooks/ cole pub, co, 111 - 117.
- 206- Wood, w.; Landgren, s.; quellette, j.; Busceme, s. & Blacks tone, T (1994) Minority influence: A Meta - analytic Review of social influen cerocesses *Psychological Bulletin*, 115, 3, 323 - 345.
- 207- Yesmont, G. A (1992) The Relationship of assertiveness to college students safer sex behaviors. *Adolescence*, 27, 106, summer, 253 - 272.

الملاحق

مقياس المهارات التوكيدية

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف عدداً من السلوكيات التي تصدر عنك في المواقف المختلفة التي تتعامل فيها مع الآخرين، والمطلوب منك أن تحدد معدل حدوث كل سلوك من تلك السلوكيات، وذلك بأن تضع علامة (√) في الفئة الموجودة أمام العبارة التي تصف معدل حدوث هذا السلوك منك.

ويكون هذا على النحو التالي :

ندرا	قليلًا	أحيانًا	كثيرًا	دائمًا	هذا السلوك يحدث
					تستطيع أن تواجه زميلاً بخطأ ارتكبه في حقك

أي أنه إذا كان هذا السلوك يصدر عنك كثيراً فضع علامة (√) في المربع الثاني أمام العبارة (تحت كلمة كثيراً).

رقم	هذا السلوك يحدث	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
١	تشعر بالارتباك (تتلعثم، قلبك يدق بشكل غير عادي) حين تخاطب شخصاً ذا سلطة (مهم)	_____				
٢	حين تتفق على تصنيع سلعة وتجدها غير مطابقة للمواصفات تصر على إجراء التعديلات المطلوبة أولاً قبل الاستلام.	_____				
٣	تكون البادئ بإنهاء مقابلة في الطريق مع أحد الأصقاء تشعر أنها أمتدت أكثر من اللازم.	_____				
٤	تطالب صديقاً بضرورة تعديل بعض جوانب سلوكه التي يستاء منها الآخرون.	_____				
٥	تستطيع مساومة سائق تاكسي يطلب أجرة أكثر مما يستحق لتصل إلى المبلغ المناسب.	_____				
٦	تطلب من شخص يلقي قانوناً في الطريق العام أن يكف عن ذلك.	_____				
٧	تبدي إعجابك بزمي يرتديه أحد الزملاء (من نفس جنسك).	_____				
٨	تقوم بشراء سلعة خجلاً من أدب البائع في التعامل معك.	_____				
٩	حين يلقي متحدث - من نفس جنسك - على سمعك بيانات خاطئة تقوم بتصحيحها له.	_____				
١٠	لا تعترض حين يفرق رئيسك (استاذك في حالة الطلبة) بدون وجه حق بينك وبين أحد زملائك.	_____				

رقم	هذا السلوك يحدث	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
١١	توجه اللوم لصديق حين يفشى سراً اتهمته عليه.	_____	_____	_____	_____	_____
١٢	تتردد في إظهار غضبك لزميل أساء إليك.	_____	_____	_____	_____	_____
١٣	يصعب عليك الاعتذار عن موعد سابق لا تستطيع الالتزام به.	_____	_____	_____	_____	_____
١٤	تخبر من يسألك في موضوع لا تفهم فيه عدم معرفتك.	_____	_____	_____	_____	_____
١٥	تستجيب لصديق يحاول فرض رأيه عليك وأنت تشتري شيئاً ما (ملابس مثلاً).	_____	_____	_____	_____	_____
١٦	تحتفظ بأصابعك هادئة في المواقف المثيرة للتوتر.	_____	_____	_____	_____	_____
١٧	حين تتحدث إلى شخص وتجده غير مهتم بصديقك لا تتردد في إنهاء المحادثة.	_____	_____	_____	_____	_____
١٨	تطلب تفسيرات إضافية لبعض النقاط الغامضة في كلام زميل يتحدث إليك.	_____	_____	_____	_____	_____
١٩	يصعب عليك أن تواجه صديقاً عن رأيك فيه بصراحة.	_____	_____	_____	_____	_____
٢٠	توجه الشكر إلى موظف أدى واجبه بسلالة تحوك أمام جمهور المتعاملين معه.	_____	_____	_____	_____	_____
٢١	تدخل من التعليق على متحدث في ندوة عامة (محااضرة).	_____	_____	_____	_____	_____

رقم	هذا السلوك يحدث	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
٢٢	يصعب عليك التمسك لمن يتخطى ذورك أو أحقيتك في الحصول على شيء ما (سلعة، قضاة خدمة في مكتب حكومي).					
٢٣	تبدأ الحوار مع الجالس بجانبك - من نفس جنسك - في وسيلة مواصلات عندما تكون على سفر.					
٢٤	يسهل عليك إخبار أحد أصدقائك بخطأ ارتكبه في حقك.					
٢٥	حين يطلب أحد العمال الفنيين أجراً مبالغاً فيه نظير إصلاح جهاز لديك فإنك تعطيه ما يطلب.					
٢٦	تمنع أحد الصبية الذين يقومون بإتلاف ممتلكات عامة (قطع سلك تليفون - تحطيم لبيات إنارة) من هذا العبث.					
٢٧	حين يعجبك حديث أو فكرة لتحدث - من نفس جنسك - فإنك تعبر له عن إعجابك.					
٢٨	ترفض القيام بعمل مكلف به زميل آخر ما دام لا يوجد سبب معقول لذلك.					
٢٩	تستطيع إبلاغ رئيسك (أستاذك في حالة الطلبة) بعدم اتفاقك معه في رأي له في مشكلة معينة.					
٣٠	تحتج على موظف ينهي مصالح معارفه أولاً على حسابك.					

رقم	هذا السلوك يحدث	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
٣١	تعاتب أحد أفراد أسرته لقيامه بفتح خطاب أو الاطلاع على أوراق خاصة بك بدون علمك.	_____				
٣٢	تبدى غضبك لزميل يريد أن يسلب منك أحد اختصاصاتك (حقوقك).	_____				
٣٣	تعتذر علناً لزميل - من نفس جنسك - عن خطأ ارتكبته في حقك.	_____				
٣٤	لا تعد بما لا تستطيع حتى لا تدعى إلى تنفيذ ما لا تقدر.	_____				
٣٥	حين ينتقد صديق سلعة اشتريتها تشعر بآثك متضايق منها ولا تريدها.	_____				
٣٦	تتحكم في أعضائك حين يثير شخص ما استياذك.	_____				
٣٧	تبين لزميل - من نفس جنسك - يوجه إليك سؤالاً شخصياً أن هذا موضوع خاص تفضل عدم الرد عليه.	_____				
٣٨	تجد صعوبة حين تخرج من مكتب حكومي في أن تعود إلى نفس الموظف لتطلب منه استفسارات إضافية.	_____				
٣٩	تؤمن بأنه ليس عليك أن تقنع الناس برأيك ولكن عليك أن تقول ما تمتدح أنه حق.	_____				
٤٠	تمدح حلاً نكياً ابتكره أحد الزملاء - من نفس جنسك - لمشكلة في العمل.	_____				

رقم	هذا السلوك يحدث	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
٤١	حين تصافح شخصاً ذا أهمية (رئيس، قريب، ذو مكانة) لا تستطیع التركيز على عينيه.	_____				
٤٢	توقف جارك الذي يسبب لك أذى (مزعجك بشدة، يهين طفاك) عند حده.	_____				
٤٣	تُخرج من مطالبة زميل بدين لك عليه.	_____				
٤٤	تخشى من التعلیق على تصرفات لرتيسك (استاذك) ترى عدم صوابها.	_____				
٤٥	تفضل عدم شراء سلعة غير مسعرة (من بائع متجول) لعلك بلك ستكون المغلوب في النهاية.	_____				
٤٦	تحاول أن تُخلص شخصاً ضعيفاً (عقليا) من إيذاء بعض الصبية له.	_____				
٤٧	تخبر أحد الأصدقاء - من نفس جنسك - بلك معجب بصفة معينة فيه (حدة الذاكرة - اللباقة).	_____				
٤٨	يصعب توريذك في أفعال لا تقبلها تحت ضغط الحرج أو المجاملة.	_____				
٤٩	حين يعرض عليك أحد الزملاء مشكلة قاصداً أن تنتهى فيها لرايه لا تجد حرجاً في إظهار وجهة نظر مخالفة.	_____				
٥٠	حين تشتري فاكهة للأسرة فإنك تأخذ ما يضعه لك البائع حتى لو كان رديئاً.	_____				

رقم	هذا السلوك يحدث	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
٥١	تؤذّب زميلاً - من نفس جنسك - يستعمل شيئاً يخصك دون علمك.	_____				
٥٢	تمتنع عن الرد على شخص ذي سلطة (رئيس مثلاً) حين يوجه إهانة إليك.	_____				
٥٣	حين تصر على وجهة نظر وتكتشف عدم صحتها تخبر زملائك بتراجعك عنها.	_____				
٥٤	تعتذر لصديق حين يكلفك بخدمة لا يمكنك القيام بها.	_____				
٥٥	تتخطى عن وجهة نظر تقتنع بها إذا كانت لا تعجب أصدقائك.	_____				
٥٦	تستمع إلى من يقوم بمهاجمة وجهة نظرك وتناقضه فيها.	_____				
٥٧	تطلب من آخر يشوش عليك وانت تعرض وجهة نظرك التوقف والانتظار حتى تنتهي.	_____				
٥٨	تطلب من صديق يشرح وجهة نظره في موضوع ما مزيداً من الإيضاحات.	_____				
٥٩	تدافع عن وجهة نظر ترى أنها صائبة حين ينتقدك رئيسك (استاذك في حالة الطلبة).	_____	-			
٦٠	تشيد بذكر صديق أدى خدمة لك فيما مضى حين تجيء سيرته في الحديث.	_____				
٦١	تتبع من يدخل بجيبك في مكان عام إلى الضرر الذي يسببه لك بخان سيجارته.	_____				

رقم	هذا السلوك يحدث	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
٦٢	لا تستطيع التعبير لقريب - من نفس جنسك - عن رأيك في بعض تصرفاته.				
٦٣	يمكنك شراء السلع ذات النوعية الجيدة من البائعين بدون زيادة في الأسعار.				
٦٤	تطالب مجموعة من الشباب يتحدثون بالفاظ خارجة في مكان عام بالتوقف عن ذلك.				
٦٥	يسهل عليك أن تخبر صديقاً - من نفس جنسك - بمكانته الخاصة لديك.				
٦٦	ترفض إقراض مبلغاً من المال لصديق معروف عنه عدم سداد ديونه للآخرين.				
٦٧	ليس بإمكانك إبلاغ شخص يتحدث بطريقة ودية بعدم اتفاقك معه فيما يقول.				
٦٨	تستطيع الاعتراض على أوضاع غير لائقة تحدث أمامك كأن يؤذي أحد الزملاء زميلاً آخر بالفاظ مهينة.				
٦٩	تعاتب صديقاً تأخر عن مواعده معك بدون عذر مقبول.				
٧٠	حين ترى من زميل - من نفس جنسك - ما يفضيك تكتم في نفسك.				
٧١	تعتذر لأحد الأصدقاء عن تصرف غير ملائم صدر منك نحوه.				

رقم	هذا السلوك يحدث	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
٧٢	عندما ينسب لك عمل جيد لم تقعله تبادر بتصحيح الأمر وتنسب الحق لأهله.				
٧٣	تتفقد ما تقتنع به ولا تهتم بمعارضة الآخرين لك.				
٧٤	حين ينتقد زميل تصرفاً شخصياً لك تناقشه بهدوء فيما يقول.				
٧٥	تستطيع أن تلمع لضيف ثقل بكته حان أو أن انصرافه (تنظر في الساعة مثلاً، تتجنب النظر إليه لفترة).				
٧٦	تستفسر من متحدث ذي مكانة مرتفعة (رئيس - استاذ) عن بعض النقاط الغامضة في حديثه.				
٧٧	يمكنك عرض وجهة نظر مخالفة أمام مجموعة من الزملاء غير مقتنعين بها.				
٧٨	تخجل من مدح رئيسك حين يحسن معاملتك خشية أن يقال أنك تنافقه.				
٧٩	تشعر بالارتباك حين تدخل مجتمعاً عاماً (حفل، ندوة) بسبب تركيز الناس عليك.				
٨٠	تعيد سلعة فاسدة إلى المحل الذي اشتريتها منه وتطلب تفسيرها.				

مقياس الحوار الداخلى

التعليمات :

تتردد فى ذهن كل فرد منا، وهو يصعد الإقدام على إصدار سلوك معين نحو الآخرين، فى المواقف المختلفة (مثل تلك المواقف التى توجد فى الاختبار الأول) عدد من العبارات التى من شأنها إما تشجيعه على إصدار هذا السلوك أو تقليل حماسه لإصداره.

وفيما يلى مجموعة من تلك العبارات، والمطلوب أن تحدد معدل تردد كل منها فى ذهنك. فهل هى تتردد دائماً أم كثيراً أم أحياناً أم قليلاً أم نادراً.

م	هذه العبارة تتردد فى ذهنك	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	نادراً
١	أحسن الناس تتريق على لو اتكلمت بصراحة					
٢	من قال لا أدري فقد أفتى					
٣	يجب أن أعترف لمن أخطأت فى حق					
٤	أنا اللي اخترت ولازم أتحمّل نتيجة اختياري					
٥	الواحد يخليه فى حاله أحسن					
٦	اشمعتنى انت اللي تعترض ما الناس كلها ساكتة					
٧	لازم أفضفض عن نفسي وأقول لصاحبي ده على اللي مضايقتني منه.					
٨	لو كل واحد قال انا مالي يبقى البلد ها تخرب					
٩	إن كان ليك حاجة عند الكلب قول له يا سيدى					
١٠	أراء هذا الشخص تستحق أن أبدي له أعجابي بها					
١١	لازم أعترف لصديقي ده بجماليه على					
١٢	الواحد يحتفظ بوجه نظره لنفسه أحسن					
١٣	مش عيب إنى استفسر عن شيء لا أعرفه ولا أفهم فيه					
١٤	وأيه يعنى لما أسكتت هي الشتيمة واللا الإهانة دي حاتترق.					
١٥	من خاف سلم					
١٦	الاعتراف بالمق خير من التماذي في الباطل					

نسخة مختصرة من مقياس القلق الاجتماعي

التعليمات :

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تشير إلى الشعور الذي ينتابك في المواقف الاجتماعية المختلفة التي تتعامل فيها مع أشخاص آخرين. والمطلوب أن تحدد مدى صحة كل عبارة من العبارات التالية :

م	هذه العبارة صحيحة	تماما	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	غير صحيحة
١	أتجنب التحدث إلى أشخاص لا أعرفهم جيدا					
٢	أتجنب المواقف التي تفرض على أن أكون في جماعة					
٣	أشعر بعدم الارتياح حين أكون مع أشخاص لا أعرفهم					
٤	أشعر بالتوتر حين يقدمني شخص إلى آخرين					
٥	أخاف، عادة، أن يلاحظ الآخرون أوجه ضعفي أو عيوبى					
٦	أراء الآخرين فيّ لا تهمنى كثيرا					
٧	أقلق كثيرا حول ما أعتقد أنه رأى رؤسائى (أساتذتى للطلبة) فيّ					
٨	يصعب على التعبير عن مشاعرى نحو الآخرين					
٩	لدى إحساس بأن خبرتى الاجتماعية فى كيفية التعامل مع الآخرين ضئيلة.					
١٠	لا يهمنى أن يتبنى بعض الناس انطباعات سلبية عنى					
١١	يراودنى شعور بأنى ساقبل حين يوكل لى مهمة فى جماعة اجتماعية.					
١٢	حين أقابل أشخاص جدد أخشى من عدم تقبلهم لى					





توكيد الذات

مدخل لتربية الكفاءة الشخصية

هذا الكتاب

هو الجزء الرابع من سلسلة

تربية الشخصية مع شخص تتقدمه لأول مرة

تعتبر رابا قائلة أحد الترملاء ترى هذه منطقتيه؟

تقاوم الحاج شخص ذا مكانة جميل على الاطلاق معه فيما يقول ولا يتسرع به

تستفسر عن يظف لك ابتداء رايك في شخص ما حول دوافع هذا الموقف

تعتبر عن اراء خديعة يظفها هناك أحد الأصدقاء لانها فوق طاقتك؟

تركز عليك على من تصاحبه؟

تخرج من مخرج صادقت فيها مبلغ مستطرد دون شك اذى سبب منها

تسال المتحدث ان يشرح حجة معينة لم تفهمها

تستأذن نفسك في الاطلاع على تقرير مفصل أولا قبل التوقيع عليه مع انه يريد

منك التوقيع عليه بسرعة

اذا كانت اجابتك نعم على معظم هذه الاسئلة فأنت ممن يطلون عليه علماء

النفس المتخصص غير مؤكدة له، ومن ثم فأنت في حاجة وبالحاج، الى قراءة هذا

الكتاب، والاحراز غير صفحاته حتى الصفحات الأخيرة، وانتى تعتقد أنك ستصبح

شخصا مختلفا عندما تصل اليها لانك ستدرك حينئذ اكثروعيا وهما لسلوكك

التوكيدي، وأكثر غررا ايضا على تأكيد ذلك، الى الموقع ان تجنى، عندئذ، وتتوق

العديد من الناس التي ستحصل أكثر حرصا على الاستمرار في هذا السبل.

هاني أحمد

Bibliotheca Alexandrina



0586330